

501P0347US00

#6



日 本 国 特 許 庁

PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日

Date of Application:

2000年 3月 9日

出 願 番 号

Application Number:

特願2000-064767

出 願 人

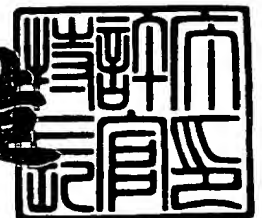
Applicant (s):

ソニー株式会社

2000年12月22日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2000-3106124

【書類名】 特許願

【整理番号】 0000133903

【提出日】 平成12年 3月 9日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明者】

【住所又は居所】 東京都品川区北品川6丁目7番35号 ソニー株式会社
内

【氏名】 登本 与志江

【発明者】

【住所又は居所】 東京都品川区北品川6丁目7番35号 ソニー株式会社
内

【氏名】 濱口 努

【発明者】

【住所又は居所】 東京都品川区北品川6丁目7番35号 ソニー株式会社
内

【氏名】 依田 淳子

【特許出願人】

【識別番号】 000002185

【氏名又は名称】 ソニー株式会社

【代表者】 出井 伸之

【代理人】

【識別番号】 100082131

【弁理士】

【氏名又は名称】 稲本 義雄

【電話番号】 03-3369-6479

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 032089

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9708842

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 情報処理システムおよび方法、並びに記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 製品の購入者に関連する情報とともに前記購入者から供給された、前記製品を特定するコードが正しいか否かを判定する判定手段と、

前記コードが正しいと判定された場合、前記購入者に関連する前記情報を記録する記録手段と、

前記記録手段に記録されている前記情報を基に、前記購入者に前記製品に対する意見の回答を要求する通知の送信を制御する送信制御手段と

を含むことを特徴とする情報処理システム。

【請求項 2】 前記記録手段が記録している、前記購入者に関連する前記情報を基に、前記製品に対する意見の回答を要求する前記購入者を選択する選択手段を更に含み、

前記送信制御手段は、前記選択手段により選択された前記購入者に、前記製品に対する意見の回答を要求するように通知の送信を制御する

ことを特徴とする請求項 1 に記載の情報処理システム。

【請求項 3】 前記選択手段は、前記製品の購入後の期間を基に、前記製品に対する意見の回答を要求する前記購入者を選択する

ことを特徴とする請求項 2 に記載の情報処理システム。

【請求項 4】 製品の購入者に関連する情報とともに前記購入者から供給された、前記製品を特定するコードが正しいか否かを判定する判定ステップと、

前記コードが正しいと判定された場合、前記購入者に関連する前記情報を記録する記録ステップと、

前記記録ステップの処理より記録されている前記情報を基に、前記購入者に前記製品に対する意見の回答を要求する通知の送信を制御する送信制御ステップと

を含むことを特徴とする情報処理方法。

【請求項 5】 製品の購入者に関連する情報とともに前記購入者から供給された、前記製品を特定するコードが正しいか否かを判定する判定ステップと、

前記コードが正しいと判定された場合、前記購入者に関連する前記情報を記録

する記録ステップと、

前記記録ステップの処理より記録されている前記情報を基に、前記購入者に前記製品に対する意見の回答を要求する通知の送信を制御する送信制御ステップとを含むことを特徴とするコンピュータが読み取り可能なプログラムが記録されている記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、情報処理システムおよび方法、並びに記録媒体に関し、特に、製品の使用者のデータを管理する情報処理システムおよび方法、並びに記録媒体に関する。

【0002】

【従来の技術】

家庭電化製品などを製造して販売するメーカーは、自社の製品が購入されたとき、製品を購入した使用者にその住所および氏名などを登録カードに記入させ、その登録カードを返送させて、使用者の住所および氏名などを知る。

【0003】

メーカーは、使用者の住所および氏名などを基に、使用者に連絡して、自社の製品に対する評価などを使用者から聞き取り、またはアンケートに記入させる。メーカーは、これらの聞き取った内容またはアンケートの記入の結果を、製品の開発、販売、または製品の企画などの参考にする。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、登録カードの回収率は、ほぼ3%であり、登録カードの回収の開始時期は、発売後3月程度必要であり、多数の使用者の意見を収集するには長い期間が必要であるという問題点があった。

【0005】

本発明はこのような状況に鑑みてなされたものであり、迅速に、多数の使用者の意見を知ることができるようにすることを目的とする。

【 0 0 0 6 】

【課題を解決するための手段】

請求項 1 に記載の情報処理システムは、製品の購入者に関連する情報とともに購入者から供給された、製品を特定するコードが正しいか否かを判定する判定手段と、コードが正しいと判定された場合、購入者に関連する情報を記録する記録手段と、記録手段に記録されている情報を基に、購入者に製品に対する意見の回答を要求する通知の送信を制御する送信制御手段とを含むことを特徴とする。

【 0 0 0 7 】

情報処理システムは、記録手段が記録している、購入者に関連する情報を基に、製品に対する意見の回答を要求する購入者を選択する選択手段を更に設け、送信制御手段は、選択手段により選択された購入者に、製品に対する意見の回答を要求するように通知の送信を制御するようにすることができる。

【 0 0 0 8 】

選択手段は、製品の購入後の期間を基に、製品に対する意見の回答を要求する購入者を選択するようにすることができる。

【 0 0 0 9 】

請求項 4 に記載の情報処理方法は、製品の購入者に関連する情報とともに購入者から供給された、製品を特定するコードが正しいか否かを判定する判定ステップと、コードが正しいと判定された場合、購入者に関連する情報を記録する記録ステップと、記録ステップの処理より記録されている情報を基に、購入者に製品に対する意見の回答を要求する通知の送信を制御する送信制御ステップとを含むことを特徴とする。

【 0 0 1 0 】

請求項 5 に記載の記録媒体のプログラムは、製品の購入者に関連する情報とともに購入者から供給された、製品を特定するコードが正しいか否かを判定する判定ステップと、コードが正しいと判定された場合、購入者に関連する情報を記録する記録ステップと、記録ステップの処理より記録されている情報を基に、購入者に製品に対する意見の回答を要求する通知の送信を制御する送信制御ステップとを含むことを特徴とする。

【 0 0 1 1 】

請求項 1 に記載の情報処理システム、請求項 4 に記載の情報処理方法、および請求項 5 に記載の記録媒体においては、製品の購入者に関連する情報とともに購入者から供給された、製品を特定するコードが正しいか否かが判定され、コードが正しいと判定された場合、購入者に関連する情報が記録され、記録されている情報を基に、購入者に製品に対する意見の回答を要求する通知の送信が制御される。

【 0 0 1 2 】

【発明の実施の形態】

図 1 は、本発明に係るカスタマデータ管理システムの一実施の形態の構成を示す図である。例えば、撮像機能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 を購入したパーソナルコンピュータ 1 の使用者（撮像機能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 の購入者）は、撮像機能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 に同梱されている登録用の CD-ROM (Compact Disc-Read Only Memory) 3 を利用するか、パーソナルコンピュータ 1 を図示せぬインターネットサービスプロバイダを介してインターネット 5 に接続して、Web サーバ 7-1 に接続するか、または撮像機能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 に同梱されている登録カードを郵送するか、のいずれかの方法で撮像機能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 の使用者として登録（いわゆる、ユーザ登録）をすることができる。

【 0 0 1 3 】

勿論、撮像機能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 は、一例であって、家庭電化製品（例えば、オーディオビジュアル製品、照明器具、調理用器具など）、または家庭用品（例えば、机、自転車など）などの商品であればいずれの商品でもよい。

【 0 0 1 4 】

登録用の CD-ROM 3 を利用して登録するとき、使用者は、登録用の CD-ROM 3 をパーソナルコンピュータ 1 に装着して、CD-ROM 3 に予め記録されている登録プログラムをパーソナルコンピュータ 1 に実行させる。

【 0 0 1 5 】

パーソナルコンピュータ 1 は、CD-ROM 3 に予め記録されている登録プログラムを実行して、公衆回線網 4 を介してカスタマ登録サーバ 6 に接続する。パーソナルコンピュータ 1 は、CD-ROM 3 に予め記録されている登録プログラムの実行に従って入力された、使用者の氏名、住所、または電話番号などから成る登録データ（使用者に対応する）を、公衆回線網 4 を介して、カスタマ登録サーバ 6 に送信する。

【 0 0 1 6 】

カスタマ登録サーバ 6 は、パーソナルコンピュータ 1 が送信した登録データを受信して、使用者毎の登録データをカスタマデータベース 1 0 に送信する。

【 0 0 1 7 】

また、公衆回線網 4 を介してカスタマ登録サーバ 6 に接続しているパーソナルコンピュータ 1 は、更に、カスタマ登録サーバ 6 およびインターネット 5 を介して、Webサーバ 7 - 2 に接続する。パーソナルコンピュータ 1 は、Webサーバ 7 - 2 からアンケートの入力用の GUI (Graphic User Interface) を表示させるデータを受信して、アンケートの入力用の画面などを表示し、使用者の操作により入力されたアンケートの入力データを Webサーバ 7 - 2 に送信する。

【 0 0 1 8 】

Webサーバ 7 - 2 は、公衆回線網 4 およびカスタマ登録サーバ 6 を介して、パーソナルコンピュータ 1 から送信されたアンケートの入力データを受信して、受信したアンケートの入力データをデータ変換サーバ 1 2 に供給する。

【 0 0 1 9 】

インターネット 5 を介して登録するとき、パーソナルコンピュータ 1 は、図示せぬインターネットサービスプロバイダを介してインターネット 5 に接続して、Webサーバ 7 - 1 に接続する。パーソナルコンピュータ 1 は、使用者により入力された、使用者の氏名、住所、または電話番号などから成る登録データを、公衆回線網 4 およびインターネット 5 を介して、Webサーバ 7 - 1 に送信する。

【 0 0 2 0 】

Webサーバ 7 - 1 は、パーソナルコンピュータ 1 が送信した登録データを受信して、受信した使用者の登録データをカスタマデータベース 1 0 に送信する。

【 0 0 2 1 】

インターネットサービスプロバイダを介してインターネット 5 に接続しているパーソナルコンピュータ 1 は、公衆回線網 4 およびインターネット 5 を介して、Web サーバ 7 - 2 に接続する。パーソナルコンピュータ 1 は、Web サーバ 7 - 2 からアンケートの入力用の GUI を表示させるデータを受信して、アンケートの入力用の画面などを表示し、使用者の操作により入力されたアンケートの入力データを Web サーバ 7 - 2 に送信する。

【 0 0 2 2 】

Web サーバ 7 - 2 は、公衆回線網 4 およびインターネット 5 を介して、パーソナルコンピュータ 1 から送信されたアンケートの入力データを受信して、受信したアンケートの入力データをデータ変換サーバ 1 2 に供給する。

【 0 0 2 3 】

登録カードを郵送して登録するとき、郵送された登録カードを受領した入力センタ端末装置 9 のオペレータは、登録カードに記載されている登録データを入力センタ端末装置 9 に入力する。入力センタ端末装置 9 は、入力された登録データをカスタマデータベース 1 0 に送信する。

【 0 0 2 4 】

入力センタ端末装置 9 のオペレータは、登録カードに記載されているアンケートの返答を入力センタ端末装置 9 に入力する。入力センタ端末装置 9 は、入力されたアンケートの入力データをカスタマデータベース 1 0 に送信する。

【 0 0 2 5 】

カスタマデータベース 1 0 は、カスタマ登録サーバ 6、Web サーバ 7 - 1、または入力センタ端末装置 9 から送信された登録データを受信する。カスタマデータベース 1 0 は、受信した登録データに対応する使用者がそれ以前に登録されていないとき、ID / パスワード発行サーバ 1 1 にその使用者の ID (Identification) およびパスワードを発行させて、発行された ID に対応させて登録データを記録する。カスタマデータベース 1 0 は、受信した登録データに対応する使用者が既に登録されているとき、既に記録されている登録データに対応する、その使用者の ID に対応させて登録データを記録する。

【 0 0 2 6 】

カスタマデータベース 1 0 は、登録データを記録したとき、記録した登録データをデータ変換サーバ 1 2、コールセンタデータベース 1 4、および下取り登録サーバ 1 7 に供給する。

【 0 0 2 7 】

カスタマデータベース 1 0 は、メールサーバ 8 に、アンケートをとりたい旨のメール（いわゆる、電子メール）を、例えば、商品購入後一ヶ月を経過した使用者に送信させる。

【 0 0 2 8 】

そのメールに対応して使用者がアンケートに答えたとき、パーソナルコンピュータ 1 は、アンケートの入力データを Webサーバ 7-2 に送信する。パーソナルコンピュータ 1 からアンケートの入力データを受信した Webサーバ 7-2 は、アンケートの入力データをアンケート集計データベース 1 3 に供給する。

【 0 0 2 9 】

また、例えば、カスタマデータベース 1 0 は、3 0 歳から 4 0 歳までの、首都圏に住む、パーソナルコンピュータを所有する使用者を選択して、メールサーバ 8 に、インタビューしたい旨のメールを、選択した使用者に送信させる。

【 0 0 3 0 】

インタビューに応じた人から聞き取ったデータは、入力センタ端末装置 9 に入力され、アンケート集計データベース 1 3 に供給される。

【 0 0 3 1 】

データ変換サーバ 1 2 は、カスタマデータベース 1 0 から供給された登録データ、または Webサーバ 7-2 から供給されたアンケートの入力データを所定的方式に変換するとともに、変換した登録データとアンケートの入力データを対応付けてアンケート集計データベース 1 3 に出力する。

【 0 0 3 2 】

例えば、図 2 に示すように、データ変換サーバ 1 2 は、製品登録番号、カスタマ ID、カスタマ仮 ID、または顧客番号などをプライマリキーとして、アンケートの入力データを登録データに対応付ける。

【0033】

アンケート集計データベース13は、データ変換サーバ12から供給された登録データまたはアンケートの入力データを記録する。

【0034】

コールセンタデータベース14は、カスタマデータベース10から供給された使用者に対応する登録データを記録する。

【0035】

コールセンタデータベース14は、使用者が商品の使用方法、クレームなどの問い合わせをしたとき、コールセンタ端末装置19から供給される問い合わせの実績データを、その問い合わせをした使用者の登録データに対応付けて記録するとともに、その問い合わせの内容を特定するデータ（後述する問い合わせ項目）を記録する。

【0036】

回答集データベース15は、コール集計／回答設定端末装置21などから供給された、問い合わせの回答を、問い合わせ項目に対応付けて記録する。回答集データベース15は、使用者から問い合わせがあったとき、コールセンタ端末装置19からの要求に対応して、使用者からの問い合わせに対応する回答をコールセンタ端末装置19に送信する。コールセンタのオペレータは、コールセンタ端末装置19に表示された回答を参照して、使用者からの問い合わせに答えることができる。

【0037】

回答集データベース15は、使用者の問い合わせが終了したとき、コールセンタ端末装置19から供給された問い合わせの実績データを基に、問い合わせ項目毎の問い合わせの回数を記録する。

【0038】

マーケティングキャンペーン管理サーバ16は、製品の販売促進キャンペーン、イベント、またはセミナーなどのスケジュールのデータが記録されている。マーケティングキャンペーン管理サーバ16は、カスタマデータベース10から供給された、使用者毎の登録データ、および回答集データベース15から供給され

た問い合わせに対応する回答のデータを、イベント、またはセミナーなどの参加者のデータと対応付けて記録する。

【 0 0 3 9 】

マーケティングキャンペーン管理サーバ 1 6 は、製品の販売促進キャンペーン、イベント、またはセミナーなどの問い合わせに伴い製品に対する問い合わせがあったとき、回答集データベース 1 5 からその問い合わせに対応する回答のデータを受信して、使用者からの製品に対する問い合わせの回答に利用する。マーケティングキャンペーン管理サーバ 1 6 は、使用者からの製品に対する問い合わせが終了したとき、その問い合わせの内容を特定するデータを回答集データベース 1 5 に送信する。

【 0 0 4 0 】

下取り登録サーバ 1 7 は、部品情報システムから足りなくなることが予測される部品のデータを受信して、足りなくなることが予測される部品に対応する製品（例えば、その部品が利用されている製品）を特定する。下取り登録サーバ 1 7 は、カスタマデータベース 1 0 にその製品を所有している使用者の登録データを要求して、コールセンタデータベース 1 4 にその使用者の問い合わせの実績のデータを要求する。下取り登録サーバ 1 7 は、カスタマデータベース 1 0 から供給された使用者の登録データ、およびコールセンタデータベース 1 4 から供給されたその使用者の問い合わせの実績のデータ基に、下取りしたい製品を所有している使用者を選択する。

【 0 0 4 1 】

下取り登録サーバ 1 7 は、メールサーバ 8 に、所有している製品を下取りしたい旨のメールを、選択した使用者に送信させる。

【 0 0 4 2 】

下取りしたい旨のメールに対する返答をパーソナルコンピュータ 1 から受信した Web サーバ 7 - 1 は、その返答を下取り登録サーバ 1 7 に供給する。下取り登録サーバ 1 7 は、下取りに応じた使用者への製品の配送と製品の下取りの指示を、配送指示サーバ 1 8 に送信する。

【 0 0 4 3 】

下取りされた製品は、必要な部品が取り外されるなどして利用される。

【 0 0 4 4 】

カスタマサポートサーバ 2 0 は、回答集データベース 1 5 から問い合わせ項目に対応する問い合わせの頻度のデータを受信して、頻度の高い問い合わせ項目およびその回答を回答集データベース 2 0 から読み出す。カスタマサポートサーバ 2 0 は、読み出した頻度の高い問い合わせ項目およびその回答を W e b サーバ 7 - 1 にアップロードする。

【 0 0 4 5 】

コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、コールセンタデータベース 1 4 から問い合わせの実績のデータを受信して、問い合わせの実績のデータを設定した条件（例えば、製品毎の問い合わせ件数、製品のカテゴリごとの問い合わせ件数、製品のカテゴリごとの問い合わせ内容など）を基に、グラフを生成して、表示する。

【 0 0 4 6 】

コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、コールセンタデータベース 1 4 から問い合わせの実績のデータを受信して、問い合わせの実績のデータを表示させる。コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、表示された問い合わせの実績に対応して回答（例えば、回答集データベース 1 5 に記録されていない回答、より使用者が理解しやすい回答など）が入力されたとき、その入力された回答を回答集データベース 1 5 に供給する。

【 0 0 4 7 】

アンケート集計用端末装置 2 2 は、アンケート集計データベース 1 3 からアンケートのデータを受信して、アンケートのデータを設定した条件を基に、グラフを生成して、表示する。

【 0 0 4 8 】

図 3 は、パーソナルコンピュータ 1 の構成を説明する図である。C P U (Cent ral Processing Unit) 5 1 は、各種アプリケーションプログラムや、O S (Ope rating System)を実際に実行する。R O M (Read-only Memory) 5 2 は、一般的には、C P U 5 1 が使用するプログラムや演算用のパラメータのうちの基本的に

固定のデータを格納する。R A M (Random-Access Memory) 5 3 は、C P U 5 1 の実行において使用するプログラムや、その実行において適宜変化するパラメータを格納する。これらはC P Uバスなどから構成されるホストバス5 4により相互に接続されている。

【 0 0 4 9 】

ホストバス5 4は、ブリッジ5 5を介して、P C I (Peripheral Component Interconnect/Interface)バスなどの外部バス5 6に接続されている。

【 0 0 5 0 】

キーボード5 8は、C P U 5 1に各種の指令を入力するとき、使用者により操作される。ポインティングデバイス5 9は、ディスプレイ6 0の画面上のポイントの指示や選択を行うとき、使用者により操作される。ディスプレイ6 0は、液晶表示装置またはC R T (Cathode Ray Tube) などから成り、各種情報をテキストやイメージで表示する。H D D (Hard Disk Drive) 6 1は、ハードディスクを駆動し、それらにC P U 5 1によって実行するプログラムや情報を記録または再生させる。

【 0 0 5 1 】

ドライブ6 2は、装着されている磁気ディスク7 1、光ディスク7 2、光磁気ディスク7 3、または半導体メモリ7 4に記録されているデータまたはプログラムを読み出して、そのデータまたはプログラムを、インターフェース5 7、外部バス5 6、ブリッジ5 5、およびホストバス5 4を介して接続されているR A M 5 3に供給する。これらのキーボード5 8乃至ドライブ6 2は、インターフェース5 7に接続されており、インターフェース5 7は、外部バス5 6、ブリッジ5 5、およびホストバス5 4を介してC P U 5 1に接続されている。

【 0 0 5 2 】

通信部6 3は、公衆回線網4を介して、インターネット5が接続され、C P U 5 1またはH D D 6 1から供給されたデータを、所定の方式のパケットに格納して、公衆回線網4およびインターネット5、またはインターネット5を介して、送信するとともに、公衆回線網4およびインターネット5、またはインターネット5を介して、受信したパケットに格納されているデータをC P U 5 1、R A M

53、またはHDD61に出力する。

【0053】

通信部63は、外部バス56、ブリッジ55、およびホストバス54を介してCPU51に接続されている。

【0054】

カスタマサーバ5乃至アンケート集計用端末装置22は、パーソナルコンピュータ1と同様の構成を有するので、その説明は省略する。

【0055】

次に、登録用のCD-ROM3に記録されているプログラムを実行するパーソナルコンピュータ1による、登録データの入力処理を図4のフローチャートを参照して説明する。ステップS11において、登録プログラムは、図5に例を示す起動画面をディスプレイ60に表示する。起動画面には、例えば、“今すぐ登録します”などの文字が表示された登録ボタン、“メニュー”などの文字が表示されたメニューボタン、および“閉じる”などの文字が表示された閉じるボタンが配置されている。

【0056】

ステップS12において、登録プログラムは、ポインティングデバイス59からの入力を基に、登録ボタンがクリックされたか否かを判定し、登録ボタンがクリックされたと判定された場合、ステップS13に進み、登録の方法の説明などが表示される登録説明画面をディスプレイ60に表示する。

【0057】

登録説明画面の“次へ”の文字が表示されたボタンがクリックされたとき、ステップS14に進み、登録プログラムは、図6に例を示す接続設定画面をディスプレイ60に表示する。接続設定画面には、通信部63の通信方式を設定するパルス選択ボタン、およびトーン選択ボタンなどが配置されている。使用者は、ポインティングデバイス59を操作して、パルス選択ボタンまたはトーン選択ボタンのいずれかをアクティブに設定する。

【0058】

接続設定画面の“次へ”の文字が表示されたボタンがクリックされたとき、ス

テップ S 1 5 において、登録プログラムは、接続設定画面での設定を基に、通信部 6 3 に対する接続の設定を実行する。

【 0 0 5 9 】

ステップ S 1 6 において、登録プログラムは、図 7 に例を示す氏名入力画面をディスプレイ 6 0 に表示する。氏名入力画面には、使用者の氏を入力するフィールド、使用者の名を入力するフィールドなどが配置されている。氏名入力画面の”次へ”の文字が表示されたボタンがクリックされたとき、ステップ S 1 7 に進み、登録プログラムは、氏名入力画面のフィールドにキーボード 5 8 などの操作により入力された氏名などのデータを読み取る。

【 0 0 6 0 】

ステップ S 1 8 において、登録プログラムは、図 8 に例を示す住所等入力画面をディスプレイ 6 0 に表示する。住所等入力画面には、使用者の生年月日を入力するフィールド、使用者の住所を入力するフィールド、および使用者のメールアドレスを入力するフィールドなどが配置されている。住所等入力画面の”次へ”の文字が表示されたボタンがクリックされたとき、ステップ S 1 9 に進み、登録プログラムは、住所等入力画面のフィールドにキーボード 5 8 などの操作により入力された生年月日などのデータを読み取る。

【 0 0 6 1 】

ステップ S 2 0 において、登録プログラムは、図 9 に例を示す住所等確認画面をディスプレイ 6 0 に表示する。住所等確認画面には、ステップ S 1 7 およびステップ S 1 9 の処理で読み取られた氏名または住所等が表示される。

【 0 0 6 2 】

住所等確認画面の”次へ”の文字が表示されたボタンがクリックされたとき、ステップ S 2 1 に進み、登録プログラムは、図 1 0 に例を示す登録コード等入力画面を表示する。登録コード等入力画面には、登録コードを入力するフィールド、および購入日を入力するフィールドなどが配置されている。登録コードは、撮像機能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 に同梱されている登録カードに記載され、それぞれの撮像機能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 に固有の値である。登録コードは、例えば、1 6 桁の英字または数字から構成され、撮像機

能付きデジタルビデオカセットレコーダ 2 のモデル名が特定される値を有する。

【 0 0 6 3 】

登録コード等入力画面の”次へ”の文字が表示されたボタンがクリックされたとき、ステップ S 2 2 に進み、登録プログラムは、登録コード等入力画面のフィールドにキーボード 5 8 などの操作により入力された登録コードなどのデータを読み取る。

【 0 0 6 4 】

ステップ S 2 3 において、登録プログラムは、ステップ S 1 7 の処理で読み取った氏名のデータ、ステップ S 1 9 の処理で読み取った住所等のデータ、およびステップ S 2 2 等で読み取った登録コード等のデータを、登録データとしてカスタマ登録サーバ 6 に送信し、ステップ S 1 1 に戻り、起動画面の表示の処理から、処理を繰り返す。

【 0 0 6 5 】

ステップ S 1 2 において、登録ボタンがクリックされていないと判定された場合、ステップ S 2 4 に進み、登録プログラムは、ポインティングデバイス 5 9 からの入力を基に、メニューボタンがクリックされたか否かを判定する。ステップ S 2 4 において、メニューボタンがクリックされたと判定された場合、ステップ S 2 6 に進み、登録プログラムは、図 1 1 に例を示すメニュー画面をディスプレイ 6 0 に表示する。

【 0 0 6 6 】

メニュー画面には、情報表示画面を表示させるためのボタンおよび”ご愛用者アンケートのご協力をお願い”などの文字が表示されたアンケートボタンが配置されている。

【 0 0 6 7 】

ステップ S 2 6 において、登録プログラムは、ポインティングデバイス 5 9 からの入力を基に、アンケートボタンがクリックされたか否かを判定し、アンケートボタンがクリックされたと判定された場合、ステップ S 2 7 に進み、カスタマ登録サーバ 6 およびインターネット 5 を介して、アンケート用の Web サーバ 7 - 2 に接続する。

【0068】

ステップS28において、登録プログラムは、図12乃至図14に例を示すアンケート入力用画面を表示させる為のデータをWebサーバ7-2から受信して、アンケート入力用画面をディスプレイ60に表示する。ステップS28において、登録プログラムは、アンケート入力用画面させるとき、ステップS23の処理で送信した登録データに含まれる項目をアンケート入力用画面のフィールドに自動的に設定する。

【0069】

図12に例を示すアンケート入力用画面は、SSL (Secure Socket Layer) を使用するか否かを設定するボタンが配置されている、アンケート用のWebサーバ7-2に接続したときに表示されるアンケート入力用画面である。

【0070】

図13に例を示すアンケート入力用画面は、図12に示すアンケート入力用画面の次に表示される、氏名および登録コードを入力するフィールドが配置されている、アンケート入力用画面である。

【0071】

図14に例を示すアンケート入力用画面は、図13に示すアンケート入力用画面の次に表示される、例えば、所有している製品、製品の使用目的、または利用しているプログラムなど、アンケートに答えるための、アンケート入力用画面である。

【0072】

ステップ29において、登録プログラムは、アンケート用のWebサーバ7-2にアンケート入力用画面に設定されたアンケートの入力データを送信し、ステップS11に戻り、起動画面の表示の処理から、処理を繰り返す。

【0073】

ステップS26において、アンケートボタンがクリックされていないと判定された場合、図11に示す情報表示画面を表示させるためのボタンがクリックされたので、ステップS30に進み、情報表示画面をディスプレイ60に表示させ、ステップS11に戻り、起動画面の表示の処理から、処理を繰り返す。

【 0 0 7 4 】

ステップ S 2 4 において、メニューボタンがクリックされていないと判定された場合、ステップ S 3 1 に進み、登録プログラムは、ポインティングデバイス 5 9 からの入力を基に、閉じるボタンがクリックされたか否かを判定して、閉じるボタンがクリックされていないと判定された場合、ステップ S 1 2 に戻り、判定処理を繰り返す。

【 0 0 7 5 】

ステップ S 3 1 において、閉じるボタンがクリックされたと判定された場合、処理は終了する。

【 0 0 7 6 】

以上のように、登録プログラムは、使用者が入力した登録データをカスタマ登録サーバ 6 に送信するとともに、アンケートの入力データを Web サーバ 7 - 2 に送信する。

【 0 0 7 7 】

次に、カスタマデータベース 1 0 が実行する登録データの記録の処理を図 1 5 のフローチャートを参照して説明する。ステップ S 5 1 において、カスタマデータベース 1 0 は、カスタマ登録サーバ 6 から入力される信号を基に、カスタマ登録サーバ 6 から登録要求されたか否かを判定し、カスタマ登録サーバ 6 から登録要求されたと判定された場合、ステップ S 5 2 に進み、カスタマデータベース 1 0 は、カスタマ登録サーバ 6 から登録データを受信して、ステップ S 5 7 に進む。

【 0 0 7 8 】

ステップ S 5 1 において、カスタマ登録サーバ 6 から登録要求されていないと判定された場合、ステップ S 5 3 に進み、カスタマデータベース 1 0 は、Web サーバ 7 - 1 から入力される信号を基に、Web サーバ 7 - 1 から登録要求されたか否かを判定する。ステップ S 5 3 において、Web サーバ 7 - 1 から登録要求されたと判定された場合、ステップ S 5 4 に進み、カスタマデータベース 1 0 は、Web サーバ 7 - 1 から登録データを受信して、ステップ S 5 7 に進む。

【 0 0 7 9 】

ステップ S 5 3 において、We bサーバ 7 - 1 から登録要求されていないと判定された場合、ステップ S 5 5 に進み、カスタマデータベース 1 0 は、入力センタ端末装置 9 から入力される信号を基に、入力センタ端末装置 9 から登録要求されたか否かを判定する。ステップ S 5 5 において、入力センタ端末装置 9 から登録要求されたと判定された場合、ステップ S 5 6 に進み、カスタマデータベース 1 0 は、入力センタ端末装置 9 から登録データを受信して、ステップ S 5 7 に進む。

【 0 0 8 0 】

ステップ S 5 5 において、入力センタ端末装置 9 から登録要求されていないと判定された場合、カスタマ登録サーバ 6、We bサーバ 7 - 1、および入力センタ端末装置 9 のいずれからも登録要求がされていないので、処理は終了する。

【 0 0 8 1 】

ステップ S 5 7 において、カスタマデータベース 1 0 は、受信した登録データに含まれている登録コードが正当である（例えば、桁数のチェックなどによる）か否かを判定し、登録コードが正当であると判定された場合、ステップ S 5 8 に進み、登録データに含まれる氏名などを基に、カスタマデータベース 1 0 に記録されている登録データを検索して、その登録データに対応する使用者に対しカスタマ I D が既に発行されているか否かを判定する。

【 0 0 8 2 】

ステップ S 5 8 において、その登録データに対応する使用者に対しカスタマ I D がまだ発行されていないと判定された場合、ステップ S 5 9 に進み、カスタマデータベース 1 0 は、I D /パスワード発行サーバ 1 1 にパスワードおよびカスタマ I D の発行を要求して、I D /パスワード発行サーバ 1 1 から発行されたパスワードおよびカスタマ I D を受信して、受信したカスタマ I D をその登録データに対応する使用者に割り当てる。

【 0 0 8 3 】

使用者に割り当てられたカスタマ I D は、カスタマ I D が記載された登録カードが郵便で使用者に送られることにより、通知される。

【 0 0 8 4 】

ステップS58において、その登録データに対応する使用者に対しカスタマイズIDが既に発行されていると判定された場合、カスタマイズIDの割り当ての処理は必要ないのでステップS58はスキップされ、手続はステップS60に進む。

【0085】

ステップS60において、カスタムデータベース10は、カスタマイズIDに対応させて、ステップS52、ステップS54、またはステップS56の処理で受信した登録データを記録する。

【0086】

ステップS61において、カスタムデータベース10は、ステップS60の処理で記録した登録データを下取り登録サーバ17に送信する。ステップS62において、カスタムデータベース10は、ステップS60の処理で記録した登録データをデータ変換サーバ12に送信する。ステップS63において、カスタムデータベース10は、ステップS60の処理で記録した登録データをコールセンターデータベース14に送信して、処理は終了する。

【0087】

ステップS57において、登録コードが正当でないと判定された場合、登録データは不正であると判断して、カスタムデータベース10は、ステップS52、ステップS54、またはステップS56の処理で受信した登録データを登録することなく廃棄して、処理は終了する。

【0088】

このように、カスタムデータベース10は、カスタム登録サーバ6、Webサーバ7-1、または入力センタ端末装置9のいずれかから供給された登録データを記録する。

【0089】

次に、データ変換サーバ12によるデータ変換の処理を図16のフローチャートを参照して説明する。ステップS81において、データ変換サーバ12は、カスタムデータベース10から入力される信号を基に、カスタムデータベース10から登録データが送信されたか否かを判定し、カスタムデータベース10から登録データが送信されたと判定された場合、ステップS82に進み、ステップS6

2の処理でカスタマデータベース10が送信した登録データを受信する。

【0090】

ステップS83において、データ変換サーバ12は、図17に例を示す関連付けデータ変換テーブル、図18に例を示すヘッダ変換テーブル、および図19に例を示すマスタ変換テーブルを基に、ステップS82で受信した登録データをアンケート集計データベース13の方式に変換する。

【0091】

関連付けデータ変換テーブルは、データ変換サーバ12に予め記録されており、カスタマイズIDなどを基に、使用者を特定するためのデータである顧客番号、および製品登録番号などから成る関連付けデータを生成するための対応付けデータが格納されている。カスタマデータベース10およびアンケート集計データベース13は、関連付けデータを基に、それぞれが記録している登録データとアンケートの入力データとの対応、すなわち、使用者とアンケートの答えとの対応を知ることができる。

【0092】

ヘッダ変換テーブルは、データ変換サーバ12に予め記録されており、登録データを基に、アンケート集計データベース13のレコード（各使用者に対応するデータの単位）のヘッダ（主として、レコードを検索するために利用されるレコードに付されたデータ）に記録されるデータを生成するためのデータ（例えば、機種コードの対応、または性別フラグの変換データなど）が格納されている。

【0093】

マスタ変換テーブルは、データ変換サーバ12に予め記録されており、登録データを基に、アンケート集計データベース13のレコードのアイテム（レコードに含まれる各データの単位）に記録されるデータを生成するためのデータ（例えば、法人名若しくは氏名の対応、または電話番号の対応など）が格納されている。

【0094】

ステップS84において、データ変換サーバ12は、ステップS83の処理で変換した、関連付けデータ、ヘッダに記録されるデータ、およびアイテムに記録

されるデータなどから成る登録データをアンケート集計データベース13に送信する。

【0095】

ステップS81において、カスタマデータベース10から登録データが送信されていないと判定された場合、登録データの変換の処理を実行する必要がないので、ステップS82乃至ステップS84はスキップされ、手続はステップS85に進む。

【0096】

ステップS85において、データ変換サーバ12は、Webサーバ7-2から供給される信号を基に、アンケート用のWebサーバ7-2から1次アンケートの入力データの変換が要求されたか否かを判定し、Webサーバ7-2から1次アンケートの入力データの変換が要求されたと判定された場合、ステップS86に進み、アンケート用のWebサーバ7-2から1次アンケートの入力データを受信する。

【0097】

ステップS87において、データ変換サーバ12は、図20に例を示すアンケートデータ変換テーブルを基に、1次アンケートの入力データをアンケート集計データベース13の方式に変換する。

【0098】

アンケートデータ変換テーブルは、データ変換サーバ12に予め記録されており、1次アンケートの入力データとアンケート集計データベース13におけるデータ定義名称との対応付けが格納されている。

【0099】

ステップS88において、データ変換サーバ12は、ステップS87の処理で変換した1次アンケートの入力データをアンケート集計データベース13に送信して、処理は終了する。

【0100】

ステップS85において、Webサーバ7-2から1次アンケートの入力データの変換が要求されていないと判定された場合、Webサーバ7-2から1次ア

ンケートの入力データの変換の要求がされていないので、処理は終了する。

【0101】

このように、データ変換サーバ12は、登録データおよび1次アンケートの入力データを変換して、アンケート集計データベース13に送信することができる。

【0102】

なお、データ変換サーバ12は、1次アンケートの入力データの処理と同様の処理で、2次アンケートの入力データも変換して、アンケート集計データベース13に送信するので、2次アンケートの入力データの変換の処理の説明は省略する。

【0103】

次に、アンケート集計データベース13が実行する登録データおよびアンケートの入力データの記録の処理について図21のフローチャートを参照して説明する。ステップS101において、アンケート集計データベース13は、データ変換サーバ12から入力される信号を基に、データ変換サーバ12から登録データが送信されているか否かを判定し、データ変換サーバ12から登録データが送信されていると判定された場合、ステップS102に進み、データ変換サーバ12から送信された登録データを受信する。ステップS103において、アンケート集計データベース13は、ステップS102の処理で受信した登録データを記録する。

【0104】

ステップS101において、データ変換サーバ12から登録データが送信されていないと判定された場合、登録データの受信の処理および記録の処理は必要ないので、ステップS102およびステップS103の処理はスキップされ、手続は、ステップS104に進む。

【0105】

ステップS104において、アンケート集計データベース13は、データ変換サーバ12から入力される信号を基に、データ変換サーバ12からアンケートの入力データが送信されているか否かを判定し、データ変換サーバ12からアンケ

ートの入力データが送信されていると判定された場合、ステップ S 1 0 5 に進み、データ変換サーバ 1 2 から送信されたアンケートの入力データを受信する。ステップ S 1 0 6 において、アンケート集計データベース 1 3 は、記録されている登録データに対応させて、ステップ S 1 0 5 の処理で受信したアンケートの入力データを記録して、処理は終了する。

【 0 1 0 6 】

ステップ S 1 0 4 において、データ変換サーバ 1 2 からアンケートの入力データが送信されていないと判定された場合、アンケートの入力データの受信の処理および記録の処理は必要ないので、ステップ S 1 0 5 およびステップ S 1 0 6 の処理はスキップされ、処理は終了する。

【 0 1 0 7 】

このように、アンケート集計データベース 1 3 は、登録データとアンケートの入力データとを対応させて記録することができる。

【 0 1 0 8 】

次に、例えば、製品の購入後 1 ヶ月が経過した使用者に対するアンケートである 2 次アンケートの処理を図 2 2 のフローチャートを参照して説明する。ステップ S 1 2 1 において、アンケート集計データベース 1 3 は、記録されている登録データを基に、製品の購入後 1 ヶ月が経過した使用者を選択する。ステップ S 1 2 2 において、アンケート集計データベース 1 3 は、メールサーバ 8 に、2 次アンケートのお願いのメールを選択した使用者に送信させる。このメールには、使用者に、Web サーバ 7 - 2 にアクセスして、2 次アンケートに答えて欲しい旨が記載されている。

【 0 1 0 9 】

ステップ S 1 2 3 において、Web サーバ 7 - 2 は、2 次アンケートの入力データが入力されたか否かを判定し、2 次アンケートの入力データが入力されていないと判定された場合、ステップ S 1 2 3 に戻り、2 次アンケートの入力データが入力されるまで判定の処理を繰り返す。

【 0 1 1 0 】

なお、ステップ S 1 2 3 において、2 次アンケートの入力データが入力されて

いないと判定された場合、ステップS121に戻り、他の使用者にアンケートの
お願いのメールを送信するようにしてもよい。

【0111】

ステップS123において、2次アンケートの入力データが入力されたと判定
された場合、ステップS124に進み、Webサーバ7-2は、2次アンケート
の入力データをデータ変換サーバ12に送信する。ステップS125において、
データ変換サーバ12は、図16のフローチャートを参照して説明した処理と同
様の処理で、2次アンケートの入力データをアンケート集計データベース13の
方式に変換して、アンケート集計データベース13に供給する。ステップS12
6において、アンケート集計データベース13は、記録されている登録データに
対応させて、2次アンケートの入力データを記録して、処理は終了する。

【0112】

このように、カスタマデータ管理システムは、製品の購入後1ヶ月が経過した
使用者に対するアンケートの入力データを記録することができる。なお、製品の
購入後1ヶ月に限らず、購入後半年、購入後1年などいずれの期間でもよい。ま
た、期間のみに限らず、製品のカテゴリ（例えば、デジタルスチルカメラ、デジ
タルビデオカセットレコーダなどの分類）、特定の機種、1度でも問い合わせを
した使用者などの条件で、またはこれらの条件を組み合わせ、2次アンケート
をお願いする使用者を選択してもよい。

【0113】

次に、アンケート集計データベース13が実行するグループインタビューのメ
ールの送信の処理を図23のフローチャートを参照して説明する。ステップS1
51において、アンケート集計データベース13は、インタビューの対象となる
使用者の抽出の条件を設定する。抽出の条件は、例えば、首都圏に住む、パーソ
ナルコンピュータを所有する、1度以上問い合わせをしたことがある、30代の
特定の製品の使用者などである。また、抽出の条件として、抽出する使用者の集
合の性別、年齢などの分布が、対象となる製品の所有者の集合の性別、年齢など
の分布と一致するように抽出の条件を設定するようにしてもよい。

【0114】

ステップS152において、アンケート集計データベース13は、ステップS151の処理で設定した抽出の条件を基に、登録データが記録されている使用者を選択する。ステップS153において、アンケート集計データベース13は、メールサーバ8に、グループインタビューのお願いのメールを選択した使用者に送信させ、処理は終了する。

【0115】

このように、アンケート集計データベース13は、所定の条件を満たす使用者に対して、グループインタビューのお願いのメールを送信させることができる。

【0116】

次に、電話による問い合わせを受けるコールセンタに設置されるコールセンタ端末装置19、コールセンタデータベース14、および回答集データベース15による、問い合わせ対応の処理を図24のフローチャートを参照して説明する。ステップS171において、コールセンタ端末装置19は、電話による問い合わせに対応して、コールセンタのオペレータにより、カスタマIDが入力されたか否かを判定し、カスタマIDが入力されていないと判定された場合、電話による問い合わせを待機している状態なので、ステップS171に戻り、カスタマIDが入力されたか否かの判定の処理を繰り返す。

【0117】

ステップS171において、カスタマIDが入力されたと判定された場合、電話による問い合わせがあったので、ステップS172に進み、コールセンタ端末装置19は、入力されたカスタマIDをコールセンタデータベース14に送信する。コールセンタのオペレータは、問い合わせを受けたとき、使用者からカスタマIDを教えてもらう。

【0118】

コールセンタデータベース14は、カスタマIDを受信すると、カスタマIDに対応する使用者に関連する登録データなどのデータ（例えば、カスタマID、住所、氏名、および電話番号などの登録データ、並びに購入履歴、修理履歴、製品を製造または販売する会社に対する好みの度合いなどのアンケート入力データなど）をコールセンタ端末装置19に送信する。

【 0 1 1 9 】

ステップ S 1 7 3 において、コールセンタ端末装置 1 9 は、コールセンタデータベース 1 4 から送信されたカスタマ I D に対応する使用者のデータを受信する。ステップ S 1 7 4 において、コールセンタ端末装置 1 9 は、使用者のデータをそのモニタなどに表示する。

【 0 1 2 0 】

コールセンタのオペレータは、コールセンタ端末装置 1 9 に表示された使用者のデータ（例えば、カスタマ I D、住所、氏名、および電話番号などの登録データ、並びに購入履歴、修理履歴、製品を製造または販売する会社に対する好みの度合いなどのアンケート入力データなど）を見ながら、使用者からの問い合わせに対応することができる。

【 0 1 2 1 】

ステップ S 1 7 5 において、コールセンタ端末装置 1 9 は、コールセンタのオペレータにより、電話による問い合わせ項目（例えば、使い方の質問、アクセサリの有無の質問、不具合の修理依頼など）が入力されたか否かを判定し、問い合わせ項目が入力されていないと判定された場合、コールセンタのオペレータが使用者から問い合わせの内容を伺っている状態なので、ステップ S 1 7 5 に戻り、問い合わせ項目が入力されたか否かの判定の処理を繰り返す。

【 0 1 2 2 】

ステップ S 1 7 5 において、問い合わせ項目が入力されたと判定された場合、ステップ S 1 7 6 に進み、コールセンタ端末装置 1 9 は、入力された問い合わせ項目を回答集データベース 1 5 に送信する。回答集データベース 1 5 は、問い合わせ項目を受信すると、問い合わせ項目に対応する回答をコールセンタ端末装置 1 9 に送信するとともに、回答に対応して記録している問い合わせ回数をインクリメントする。

【 0 1 2 3 】

回答集データベース 1 5 は、問い合わせ項目に対応する回答を記録していない場合、回答がない旨を示すデータをコールセンタ端末装置 1 9 に送信するとともに、その問い合わせ項目を記録する。

【 0 1 2 4 】

ステップ S 1 7 7 において、コールセンタ端末装置 1 9 は、回答集データベース 1 5 が送信した、問い合わせ項目に対応する回答を受信する。ステップ S 1 7 8 において、コールセンタ端末装置 1 9 は、問い合わせ項目に対応する回答をそのモニタなどに表示する。

【 0 1 2 5 】

コールセンタのオペレータは、コールセンタ端末装置 1 9 に表示された使用者の問い合わせ項目に対応する回答を見ながら、問い合わせに対応することができる。

【 0 1 2 6 】

ステップ S 1 7 9 において、コールセンタ端末装置 1 9 は、コールセンタのオペレータの操作を基に、問い合わせが終了したか否かを判定し、問い合わせが終了していないと判定された場合、使用者からの問い合わせの対応中なので、ステップ S 1 7 9 の処理に戻り、判定の処理を繰り返す。

【 0 1 2 7 】

ステップ S 1 7 9 において、問い合わせが終了したと判定された場合、ステップ S 1 8 0 に進み、カスタマ ID とともに問い合わせ項目および回答をコールセンタデータベース 1 4 に送信する。コールセンタデータベース 1 4 は、受信した問い合わせ項目および回答を登録データに対応付けて記録して、処理は終了する。このように、コールセンタのオペレータは、コールセンタ端末装置 1 9 に表示された使用者の問い合わせ項目に対応する回答を見ながら、問い合わせに対応するので、オペレータによる回答内容のばらつきがなく、いずれのオペレータも常に的確な回答をすることかできる。

【 0 1 2 8 】

また、回答集データベース 1 5 は、問い合わせ項目に対応する問い合わせの回数を記録することができる。コールセンタデータベース 1 4 は、各使用者の問い合わせの回数および問い合わせの項目を記録することができる。

【 0 1 2 9 】

次に、コール集計／回答設定端末装置 2 1 による回答の記録の処理を図 2 5 の

フローチャートを参照して説明する。ステップ S 2 0 1 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、問い合わせの項目とその回数の対応のデータから成る問い合わせの履歴の送信を回答集データベース 1 5 に要求する。回答集データベース 1 5 は、問い合わせの項目とその回数の対応のデータから成る問い合わせの履歴をコール集計／回答設定端末装置 2 1 に送信する。

【 0 1 3 0 】

ステップ S 2 0 2 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、問い合わせの項目とその回数の対応のデータから成る問い合わせの履歴を受信する。ステップ S 2 0 3 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、ステップ S 2 0 2 の処理で受信した問い合わせの履歴を、例えば、回答が設定されていない問い合わせ項目を、問い合わせの回数毎を基準に並べる、問い合わせ項目を、問い合わせの時間の長さを基準に並べるなどの集計をして、表示する。

【 0 1 3 1 】

コール集計／回答設定端末装置 2 1 のオペレータは、表示されている問い合わせの履歴を基に、問い合わせ項目に対応させて、新たな回答または修正した回答を入力することができる。

【 0 1 3 2 】

ステップ S 2 0 4 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、コール集計／回答設定端末装置 2 1 のオペレータにより、問い合わせ項目に対応する回答が入力されたか否かを判定し、問い合わせ項目に対応する回答が入力されたと判定された場合、ステップ S 2 0 5 に進み、入力された回答を回答集データベース 1 5 に送信する。回答集データベース 1 5 は、コール集計／回答設定端末装置 2 1 から送信された回答を受信して、問い合わせ項目に対応させて記録して、処理は終了する。

【 0 1 3 3 】

ステップ S 2 0 4 において、問い合わせ項目に対応する回答が入力されていないと判定された場合、回答を記録する必要がないので、処理は終了する。

【 0 1 3 4 】

以上のように、コール集計／回答設定端末装置 2 1 のオペレータが、表示され

ている問い合わせの履歴を基に、問い合わせ項目に対応させて、新たな回答または修正した回答を入力すると、回答集データベース15は、入力された回答を記録することができる。

【0135】

次に、図26のフローチャートを参照して、問い合わせの頻度の高い問い合わせ項目に対応する回答のWebサーバ7-1へのアップロードの処理を説明する。ステップS221において、カスタマサポートサーバ20は、問い合わせ項目とその問い合わせ頻度（予め設定された期間における問い合わせの回数）のデータの送信を回答集データベース15に要求する。回答集データベース15は、カスタマサポートサーバ20からの要求に対して、問い合わせ項目とその問い合わせ頻度のデータをカスタマサポートサーバ20に送信する。

【0136】

ステップS222において、カスタマサポートサーバ20は、回答集データベース15から問い合わせ項目とその問い合わせ頻度のデータを受信する。ステップS223において、カスタマサポートサーバ20は、予め設定されている閾値を基に、その閾値を越える頻度の問い合わせ項目を選択する。

【0137】

ステップS224において、カスタマサポートサーバ20は、ステップS223の処理で選択した問い合わせ項目に対する回答の送信を回答集データベース15に要求する。回答集データベース15は、カスタマサポートサーバ20からの要求に対応して、選択した問い合わせ項目に対する回答をカスタマサポートサーバ20に送信する。

【0138】

ステップS225において、カスタマサポートサーバ20は、回答集データベース15から送信された、選択した問い合わせ項目に対する回答を受信する。ステップS226において、カスタマサポートサーバ20は、問い合わせ項目に対する回答をWebサーバ7-1にアップロードする（インターネット5を介してアクセスできるように回答を掲載する）。ステップS227において、カスタマサポートサーバ20は、メールサーバ8に、回答が掲載されたページのURLを

通知するメールを使用者に送信させて、処理は終了する。

【 0 1 3 9 】

このように、カスタマサポートサーバ 2 0 は、問い合わせの多い項目に対する回答を選択して Webサーバ 7 - 1 にアップロードするとともに、使用者に通知することができる。

【 0 1 4 0 】

次に、図 2 7 のフローチャートを参照して、コール集計／回答設定端末装置 2 1 が実行する問い合わせの集計の処理を説明する。ステップ S 2 4 1 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、コール集計／回答設定端末装置 2 1 のオペレータの入力を基に、機種毎の問い合わせ回数、カテゴリごとの問い合わせ項目など、集計の条件を設定する。

【 0 1 4 1 】

ステップ S 2 4 2 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、ステップ S 2 4 1 の処理で設定した条件に対応する、機種毎の問い合わせ回数など実績データの送信を、コールセンタデータベース 1 4 に要求する。コールセンタデータベース 1 4 は、コール集計／回答設定端末装置 2 1 からの要求に対応して、設定した条件に対応する実績データをコール集計／回答設定端末装置 2 1 に送信する。

【 0 1 4 2 】

ステップ S 2 4 3 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、コールセンタデータベース 1 4 が送信した、設定した条件に対応する実績データを受信する。ステップ S 2 4 4 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 は、集計の条件および受信した実績データを基に、グラフを生成して表示し、処理は終了する。

【 0 1 4 3 】

ステップ S 2 4 3 において、コール集計／回答設定端末装置 2 1 が表示するグラフの例を図 2 8 乃至図 3 1 に示す。

【 0 1 4 4 】

図 2 8 に示すグラフは、カテゴリ（例えば、撮像機能付きビデオカセットレコ

ーダ、デジタルビデオカセットレコーダ、デジタルスチルカメラなどの分類) 毎の、問い合わせ項目に対する問い合わせ件数の割合を示すグラフである。

【 0 1 4 5 】

図 2 9 に示すグラフは、カテゴリ毎の問い合わせの件数の割合を比較するグラフである。

【 0 1 4 6 】

図 3 0 に示すグラフは、機種毎の、販売台数に対する問い合わせの件数の比率を比較するグラフである。

【 0 1 4 7 】

図 3 1 に示すグラフは、機種毎の、例えば、販売台数に対する不具合の問い合わせの件数の比率として算出される推定不良率の旬（いわゆる、月の上旬、中旬、下旬）毎の変化を示すグラフである。

【 0 1 4 8 】

設計の担当者、販売の担当者、または商品企画の担当者は、コール集計／回答設定端末装置 2 1 が表示するグラフ（例えば、機種毎の問い合わせ率、問い合わせ内容、修理状況、改善点、要望など）を参考して、製品の設計、販売の計画立案、または商品の企画立案などを行うことができる。

【 0 1 4 9 】

次に、アンケート集計用端末装置 2 2 が実行するアンケートの集計の処理を図 3 2 のフローチャートを参照して説明する。ステップ S 2 6 1 において、アンケート集計用端末装置 2 2 は、アンケート集計用端末装置 2 2 のオペレータの入力を基に、機種毎の購入動機、使用目的など、集計の条件を設定する。

【 0 1 5 0 】

ステップ S 2 6 2 において、アンケート集計用端末装置 2 2 は、ステップ S 2 6 1 の処理で設定した条件に対応する、機種毎の購入動機、使用目的などアンケートの入力データから構成されたデータの送信を、アンケート集計データベース 1 3 に要求する。アンケート集計データベース 1 3 は、アンケート集計用端末装置 2 2 からの要求に対応して、設定した条件に対応するデータをアンケート集計用端末装置 2 2 に送信する。

【 0 1 5 1 】

ステップ S 2 6 3 において、アンケート集計用端末装置 2 2 は、アンケート集計データベース 1 3 が送信した、設定した条件に対応するデータを受信する。ステップ S 2 6 4 において、アンケート集計用端末装置 2 2 は、集計の条件および受信したデータを基に、グラフを生成して表示し、処理は終了する。

【 0 1 5 2 】

設計の担当者、販売の担当者、または商品企画の担当者は、アンケート集計用端末装置 2 2 が表示する、アンケートの入力データを基に生成されたグラフを参考して、製品の設計、販売の計画立案、または商品の企画立案などを行うことができる。

【 0 1 5 3 】

次に、図 3 3 のフローチャートを参照して下取りの処理を説明する。ステップ S 2 8 1 において、下取り登録サーバ 1 7 は、図示せぬ部品情報システムから不足が予測される部品を示すデータを受信する。ステップ S 2 8 2 において、下取り登録サーバ 1 7 は、受信した不足が予測される部品を示すデータを基に、不足が予測される部品に対応する製品（例えば、不足が予測されている部品を使用している製品、不足が予測される部品を補修用の部品として必要な製品）を特定する。

【 0 1 5 4 】

ステップ S 2 8 3 において、下取り登録サーバ 1 7 は、カスタマデータベース 1 0 に、特定した製品を所有する使用者の登録データの送信を要求する。カスタマデータベース 1 0 は、下取り登録サーバ 1 7 からの要求に対応して、特定した製品を所有する使用者の登録データを下取り登録サーバ 1 7 に送信する。

【 0 1 5 5 】

ステップ S 2 8 4 において、下取り登録サーバ 1 7 は、特定した製品を所有する使用者の登録データを受信する。

【 0 1 5 6 】

ステップ S 2 8 5 において、下取り登録サーバ 1 7 は、コールセンタデータベース 1 4 に、特定した製品を所有する使用者の問い合わせの履歴のデータ（問い

合わせの回数など)の送信を要求する。コールセンタデータベース14は、下取り登録サーバ17からの要求に対応して、特定した製品を所有する使用者の問い合わせの履歴のデータを下取り登録サーバ17に送信する。

【0157】

ステップS286において、下取り登録サーバ17は、特定した製品を所有する使用者の問い合わせの履歴のデータを受信する。

【0158】

ステップS287において、下取り登録サーバ17は、予め定められた条件または下取り登録サーバ17のオペレータからの入力、特定した製品を所有する使用者の登録データ、および特定した製品を所有する使用者の問い合わせの履歴のデータを基に、使用者を選択する。

【0159】

ステップS288において、下取り登録サーバ17は、メールサーバ8に、下取りキャンペーンの案内のメールをステップS287の処理で選択した使用者に送信させる。下取りキャンペーンの案内のメールには、例えば、下取りの価格とともに、下取りを希望するとき、Webサーバ7-1にその旨を書き込むように記載されている。

【0160】

ステップS289において、下取り登録サーバ17は、使用者からの応答があったとき(下取りを希望する旨の書き込みがあった)、使用者からの応答(例えば、その使用者が製品の下取りに応じる、または応じないなど)をWebサーバ7-1から受信する。

【0161】

ステップS290において、下取り登録サーバ17は、配送指示サーバ18に、下取りに応じた使用者への製品の配送および下取りを指示して、処理は終了する。

【0162】

以上のように、下取り登録サーバ17は、配送指示サーバ18に、不足が予測される部品に対応する製品の下取りの指示をすることができる。

【 0 1 6 3 】

例えば、下取りされた製品は、不足が予測される部品を取り外されて、その部品は再利用される。従って、不足が予測される部品を安価に取得することができるとともに、下取り価格を提示して、下取りに対応して自社の製品を販売することができる。

【 0 1 6 4 】

上述した一連の処理は、ハードウェアにより実行させることもできるが、ソフトウェアにより実行させることもできる。一連の処理をソフトウェアにより実行させる場合には、そのソフトウェアを構成するプログラムが、専用のハードウェアに組み込まれているコンピュータ、または、各種のプログラムをインストールすることで、各種の機能を実行することが可能な、例えば汎用のパーソナルコンピュータなどに、記録媒体からインストールされる。

【 0 1 6 5 】

この記録媒体は、図 3 に示すように、コンピュータとは別に、ユーザにプログラムを提供するために配布される、プログラムが記録されている磁気ディスク 7 1 (フロッピディスクを含む)、光ディスク 7 2 (CD-ROM(Compact Disc-Read Only Memory)、DVD(Digital Versatile Disc)を含む)、光磁気ディスク 7 3 (MD(Mini-Disc)を含む)、若しくは半導体メモリ 7 4 などよりなるパッケージメディアにより構成されるだけでなく、コンピュータに予め組み込まれた状態でユーザに提供される、プログラムが記録されているROM 5 2 や、HDD 6 1 などで構成される。

【 0 1 6 6 】

なお、本明細書において、記録媒体に格納されるプログラムを記述するステップは、記載された順序に沿って時系列的に行われる処理はもちろん、必ずしも時系列的に処理されなくとも、並列的あるいは個別に実行される処理をも含むものである。

【 0 1 6 7 】

また、本明細書において、システムとは、複数の装置により構成される装置全体を表すものである。

【 0 1 6 8 】

【発明の効果】

請求項 1 に記載の情報処理システム、請求項 4 に記載の情報処理方法、および請求項 5 に記載の記録媒体によれば、製品の購入者に関連する情報とともに購入者から供給された、製品を特定するコードが正しいか否かが判定され、コードが正しいと判定された場合、購入者に関連する情報が記録され、記録されている情報を基に、購入者に製品に対する意見の回答を要求する通知の送信が制御されるようにしたので、迅速に、多数の使用者の意見を知ることができるようになる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

本発明に係るカスタマデータ管理システムの一実施の形態の構成を示す図である。

【図 2】

データ変換サーバ 1 2 によるアンケートの入力データと登録データとの対応付けを説明する図である。

【図 3】

パーソナルコンピュータ 1 の構成を説明する図である。

【図 4】

登録データの入力の処理を説明するフローチャートである。

【図 5】

起動画面の例を示す図である。

【図 6】

接続設定画面の例を示す図である。

【図 7】

氏名入力画面の例を示す図である。

【図 8】

住所等入力画面の例を示す図である。

【図 9】

住所等確認画面の例を示す図である。

【図10】

登録コード等入力画面の例を示す図である。

【図11】

メニュー画面の例を示す図である。

【図12】

アンケート入力用画面の例を示す図である。

【図13】

アンケート入力用画面の例を示す図である。

【図14】

アンケート入力用画面の例を示す図である。

【図15】

登録データの記録の処理を説明するフローチャートである。

【図16】

データ変換の処理を説明するフローチャートである。

【図17】

関連付けデータ変換テーブルの例を示す図である。

【図18】

ヘッダ変換テーブルの例を示す図である。

【図19】

マスタ変換テーブルの例を示す図である。

【図20】

アンケートデータ変換テーブルの例を示す図である。

【図21】

登録データおよびアンケートの入力データの記録の処理を説明するフローチャートである。

【図22】

2次アンケートの処理を説明するフローチャートである。

【図23】

グループインタビューのメールの送信の処理を説明するフローチャートである。

【図 2 4】

問い合わせ対応の処理を説明するフローチャートである。

【図 2 5】

回答の記録の処理を説明するフローチャートである。

【図 2 6】

Webサーバ7-1への回答のアップロードの処理を説明するフローチャートである。

【図 2 7】

問い合わせの集計の処理を説明するフローチャートである。

【図 2 8】

コール集計／回答設定端末装置21が表示するグラフの例を示す図である。

【図 2 9】

コール集計／回答設定端末装置21が表示するグラフの例を示す図である。

【図 3 0】

コール集計／回答設定端末装置21が表示するグラフの例を示す図である。

【図 3 1】

コール集計／回答設定端末装置21が表示するグラフの例を示す図である。

【図 3 2】

アンケートの集計の処理を説明するフローチャートである。

【図 3 3】

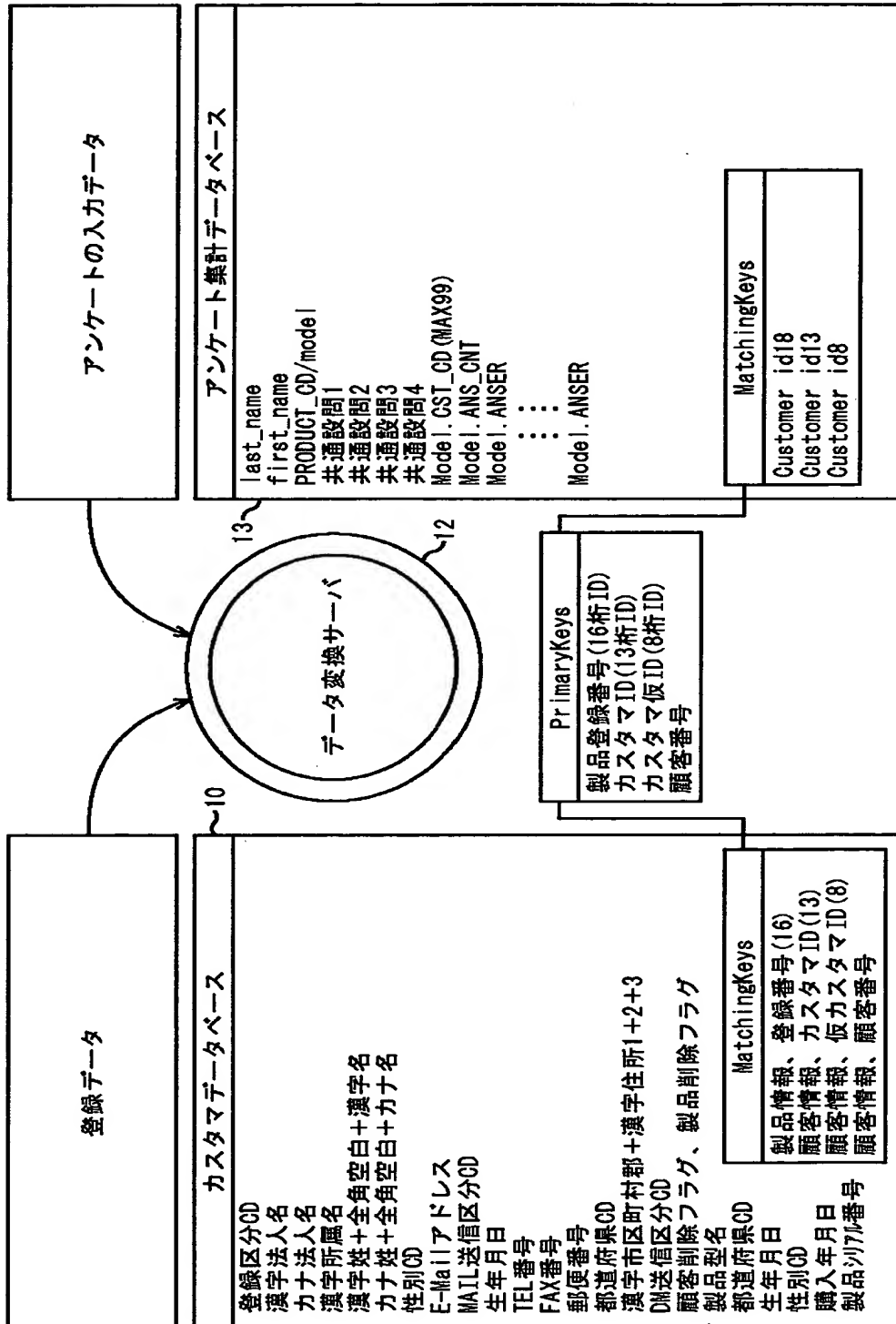
下取りの処理を説明するフローチャートである。

【符号の説明】

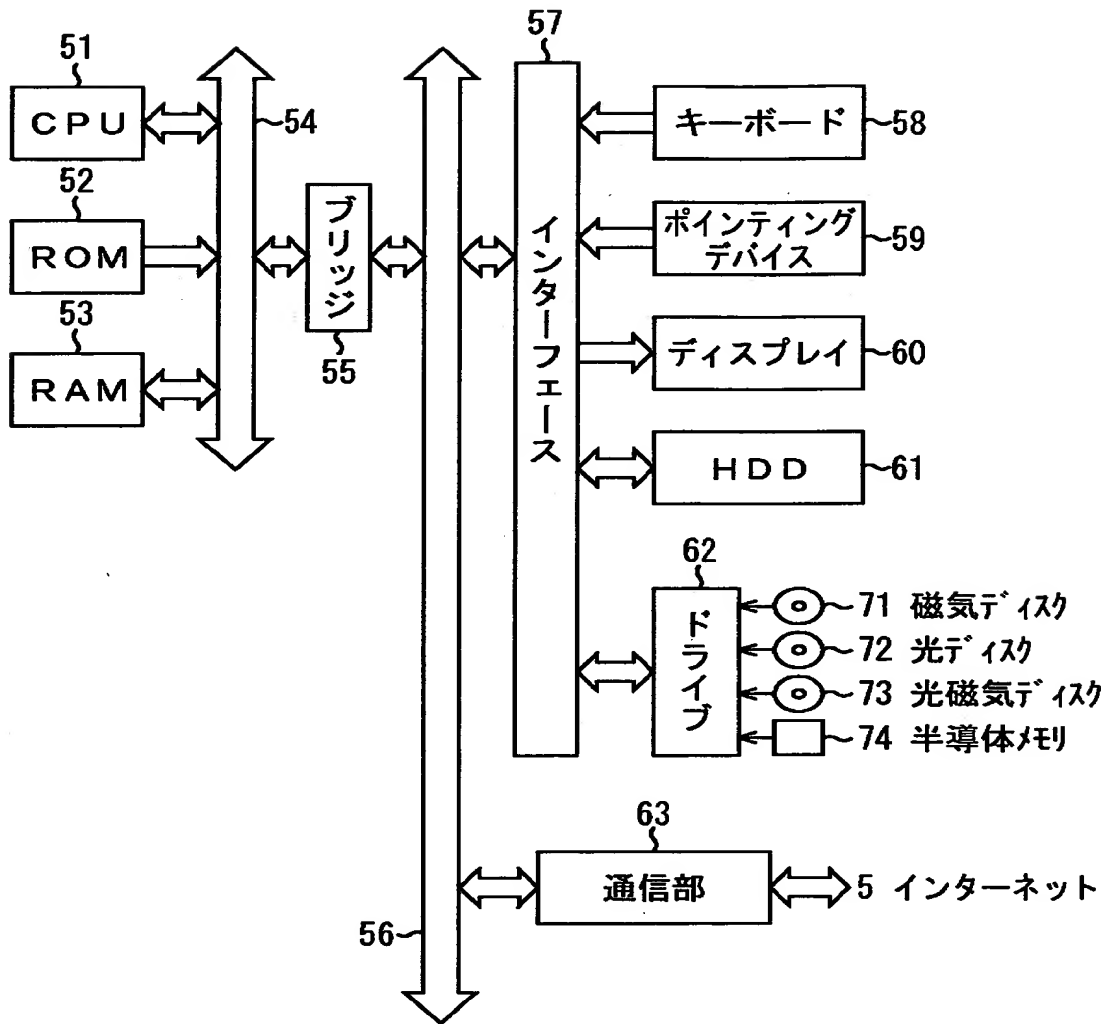
1 パーソナルコンピュータ, 3 CD-ROM, 6 カスタマ登録サーバ,
7-1および7-2 Webサーバ, 8 メールサーバ, 9 入力センタ端
末装置, 10 カスタマデータベース, 11 ID／パスワード発行サーバ
, 12 データ変換サーバ, 13 アンケート集計データベース, 14
コールセンタデータベース, 17 下取り登録サーバ, 19 コールセンタ
端末装置, 20 カスタマサポートサーバ, 21 コール集計／回答設定端

末装置, 22 アンケート集計用端末装置, 51 CPU, 52 ROM
, 53 RAM, 61 HDD, 63 通信部, 71 磁気ディスク,
72 光ディスク, 73 光磁気ディスク, 74 半導体メモリ

【図 2】

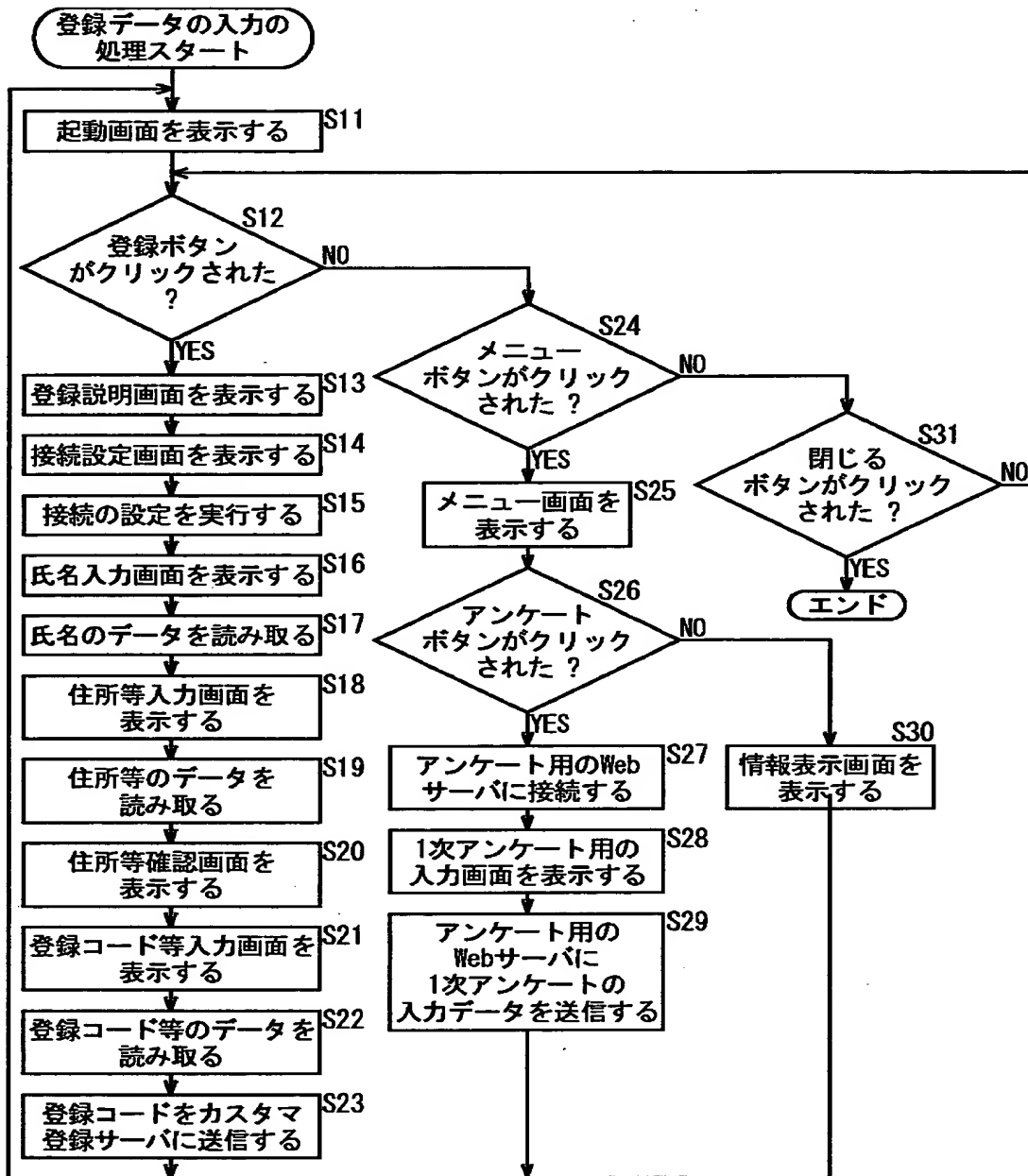


【図 3】

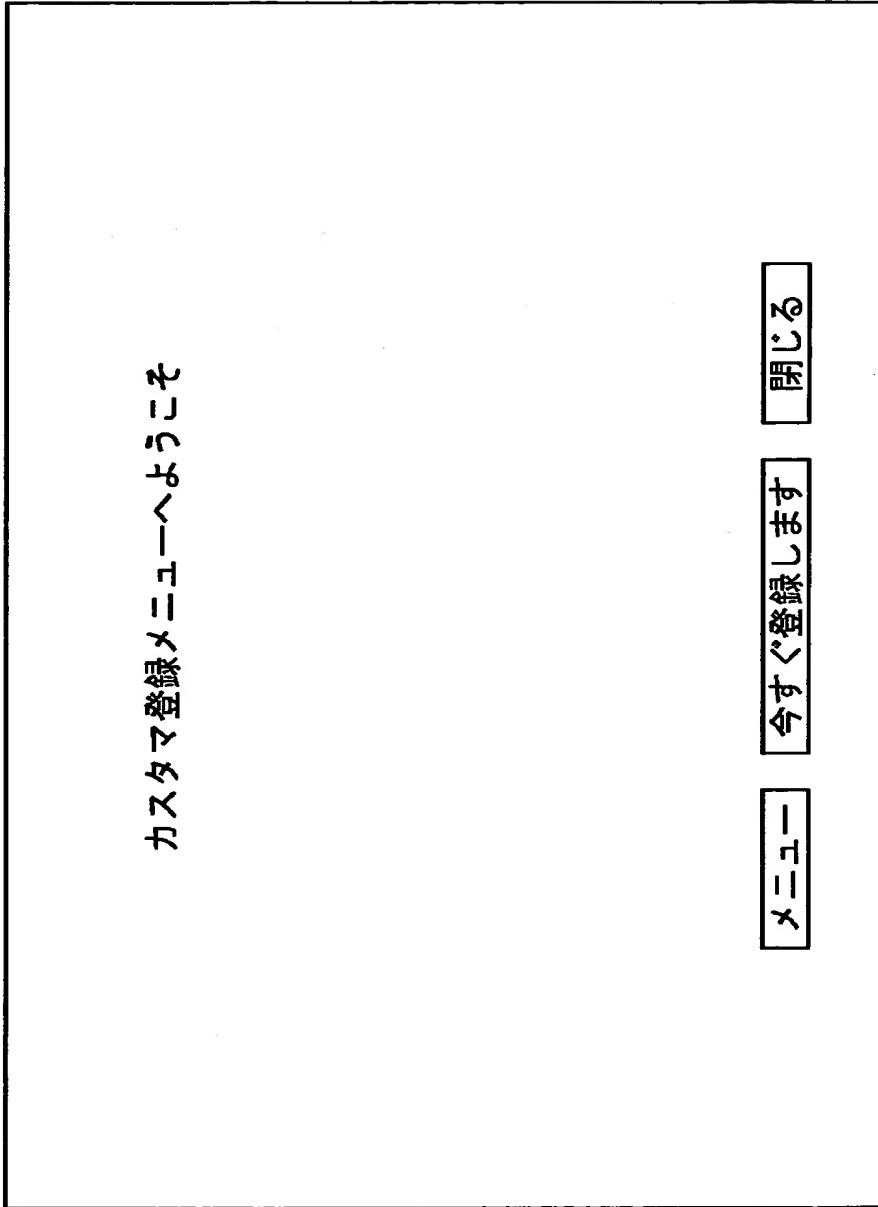


パーソナルコンピュータ 1

【図 4】



【図5】



【図 6】

パルス
トーン

●パルス ○トーン

外線発信番号

戻る 次へ キャンセル

【図 7】

フリガナ	氏	名	全角カタカナ入力
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
氏名	<input type="text"/>	<input type="text"/>	漢字入力

登録は法人名義で過ごこないますか？

◎いいえ ○はい

【図8】

生年月日	<input type="text"/>	年	<input type="text"/>	月	<input type="text"/>	日	<input type="text"/>	性別	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女
郵便番号	<input type="text"/>	都道府県	<input type="text" value="北海道"/>						<input type="text" value="▽"/>
市区町村郡 (フリガナ)	<input type="text"/>								
市区町村郡	<input type="text"/>								
番地	<input type="text"/>								
マンション・ビル名	<input type="text"/>								
電話番号	<input type="text"/>			FAX番号			<input type="text"/>		
E-mailアドレス	<input type="text"/>								

情報をお送りしてもよろしいですか?
◎はい ○いいえ

【図 9】

ご確認ください

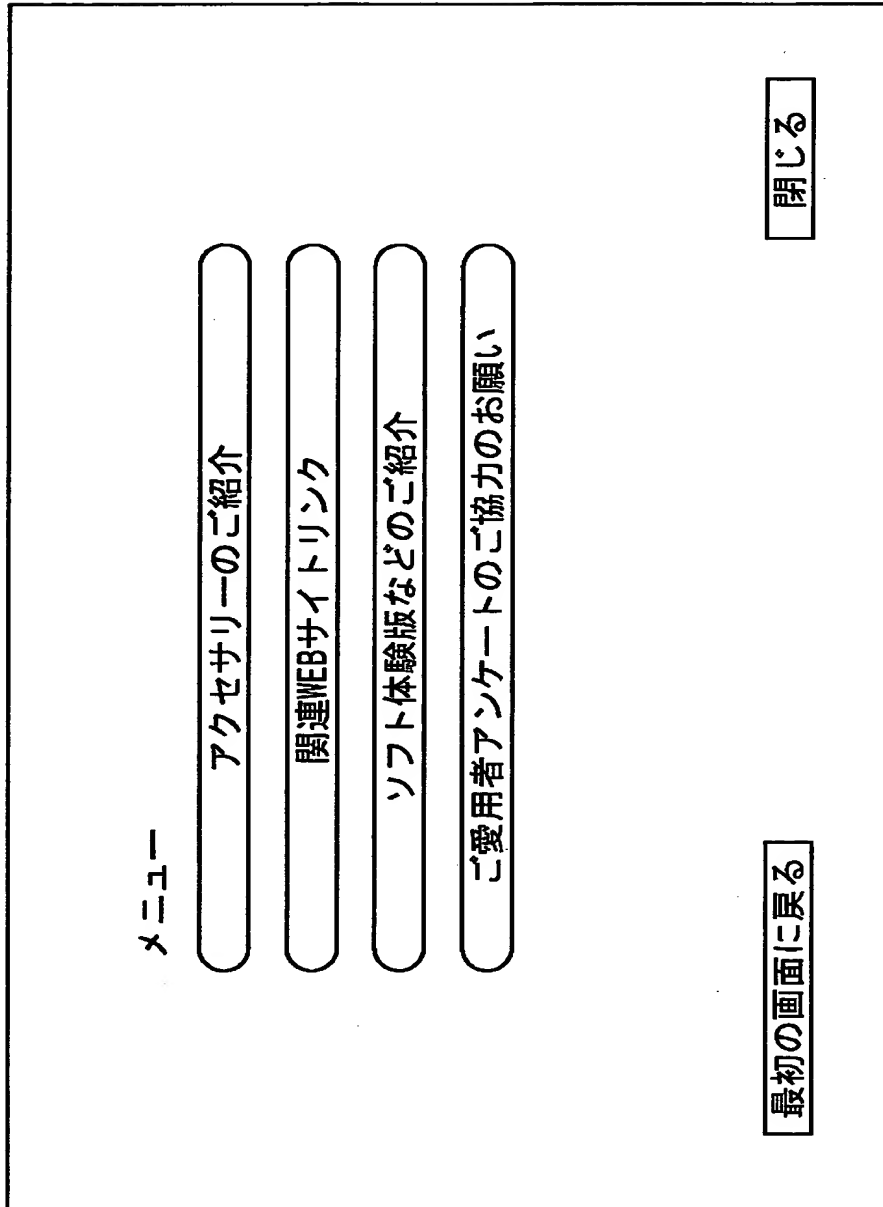
氏名	氏	名
イロハ	ニホへ	
電話番号	0000	
郵便番号	9999	
都道府県	北海道	
市区町村郡	ZZZ	
番地	AAA	
マンション・ビル名		

戻る 次へ キャンセル

【図10】

登録商品	
型名	製造番号
AAAA	
登録コード	
購入日	
年	月
日	
販売店名	
主に使われるパソコン	
画像取り込み方法	メーカー名
▽	
	OS
	機種
カスタマIDをお持ちの方はご記入下さい	
戻る	次へ
キャンセル	

【図11】



【図 1 2】

カスタマアンケート入力ページ

お客様へ: AAAAのカスタマ登録は、お済みでしょうか?

デジタルスチルカメラカスタマご登録をおこなわれたお客様へは以下を無料で送らせていただきます。

1 1年保証

出荷状態で本体に付属する保証書(原本)の保証期間は、

未登録の場合3ヶ月です。ご登録いただくことにより保証期間が1年間となります。

2 カスタマカード

様々なサービスでご利用いただけるカスタマIDナンバーを記載したカードをお送りします。

3 ご登録カスタマ向けプレミアム

よりいっそう活用していただけるようなプレミアムをお送りします。

もしカスタマ登録がお済みで無い場合は、お手数ですが[こちら](#)にて登録後、アンケートにお答え下さい。

カスタマ登録がお済みの方は、アンケートページにお進み下さい。

・ SSLを使って入力をする

・ SSLを使わないで入力をする

【図13】

<p>カスタマアンケート入力カページ</p> <p>以下の項目を記入の上、「アンケートページへ」を押して下さい。</p> <p>登録機種：◎ AAAA</p> <p>姓：<input type="text"/></p> <p>名：<input type="text"/></p> <p>登録コード：<input type="text"/></p> <p>（「登録コード」（14桁）については、保証書に付属の「カスタマはがき」をご参照ください。 詳しくは<u>こちら</u>まで）</p> <p> <input type="button" value="アンケートページへ"/> <input type="button" value="クリア"/> </p>
--

【図14】

カスタマアンケート入力ページ

イイ様。ありがとうございます。
機種"AAAA (No. J81D00V480W695)"のご愛用者アンケートの入力をお願いします。

この色の項目は入力必須項目です。

- ・問01 本機の購入時にデジタルスチルカメラをお持ちでしたか?
☐ 持っている ☐ 持っていない (買替え) ☐ 持っていた (買増し)

- ・問02 以前からお持ちのデジタルスチルカメラのメーカー名は?

一覧からお選びください ▾

- ・問03 本機の購入状況

☐ 会社購入 ☐ 個人購入

- ・問04 本機の主な使用目的は?

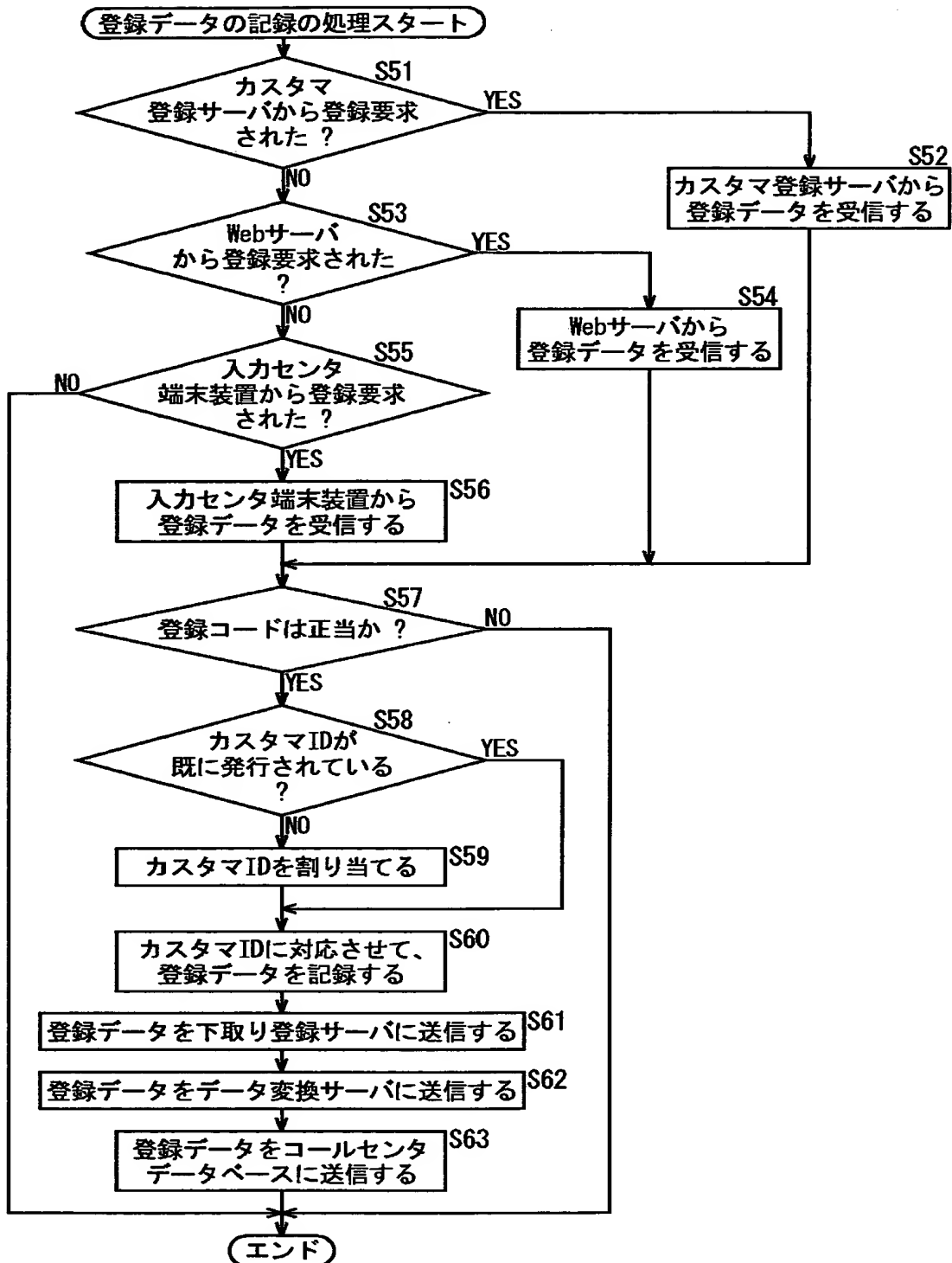
☐ 仕事用に ☐ どちらも同程度に考慮して ☐ プライベート用に

- ・問05 パソコン・ワープロでの使用に関して: お使いになっているシステムは? (複数選択可)
☐ OS1 ☐ OS2 ☐ OS3 ☐ OS4 ☐ OS5 ☐ ワープロ ☐ その他

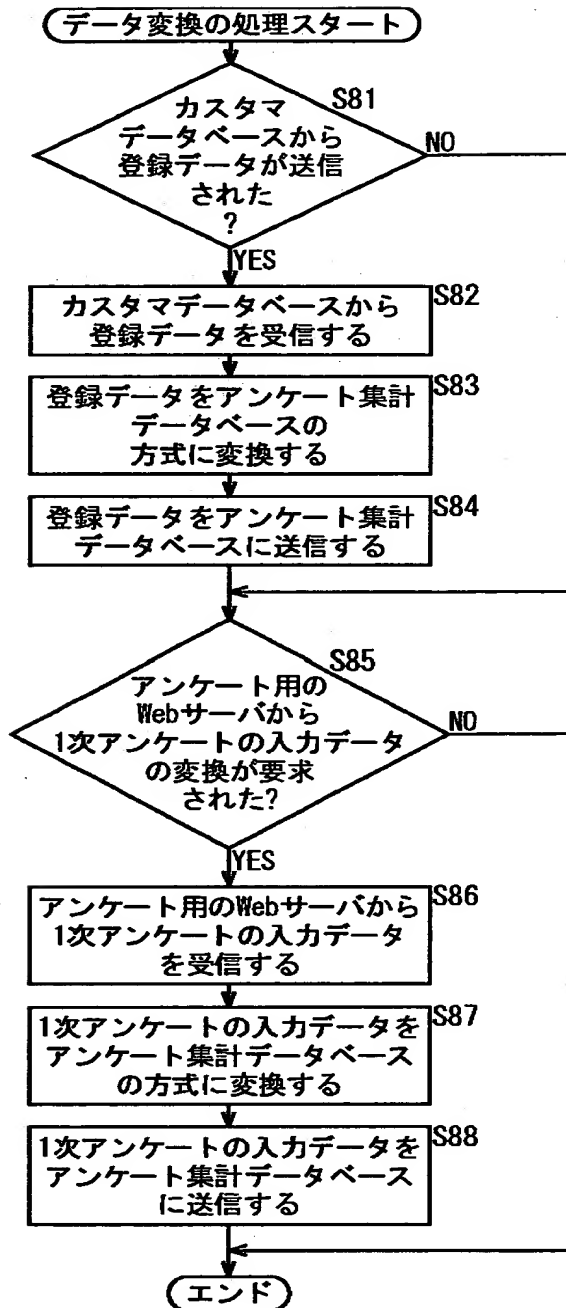
- ・問06 そのパソコン・ワープロのタイプは?
☐ デスクトップタイプ ☐ ノートブックタイプ ☐ 両方

- ・問07 主に画像をご使用になるソフトは? (複数選択可)
☐ ピクチャージャ3.2 ライト ☐ インターネット閲覧ソフト

【図 1 5】



【図16】



【図 17】

顧客コード	Primary Key 名称	カスタマデータベースデータ項目名称	アンケート集計データベースデータ定義名称
	サンプルナンバ		
	008顧客番号	顧客情報、008顧客番号	
	製品登録番号(16桁ID)	製品情報、登録番号	
	カスタマ仮ID(8桁ID)	顧客情報、仮ID	customer id16
	カスタマID(13桁ID)	顧客情報、カスタマID	customer id8
			customer id13

【図18】

統合データ項目名称	カスタマデータベースデータ項目名称	アンケート集計データベースデータ項目名称
入手経路コード		
機種コード	製品型名	PRODUCT CD
サンブルナンバ		
顧客コード		
都道府県コード	都道府県CD	
年齢	生年月日	
性別フラグ	性別CD	0:男 → 1:男 1:女 → 2:女
未脱着フラグ		
贈呈コード		共通設問2
購入日	購入年月日	共通設問3
購入価格		
支払方法コード		共通設問4
製品シリアルナンバ	製品シリアル番号	
登録日・最終更新日		

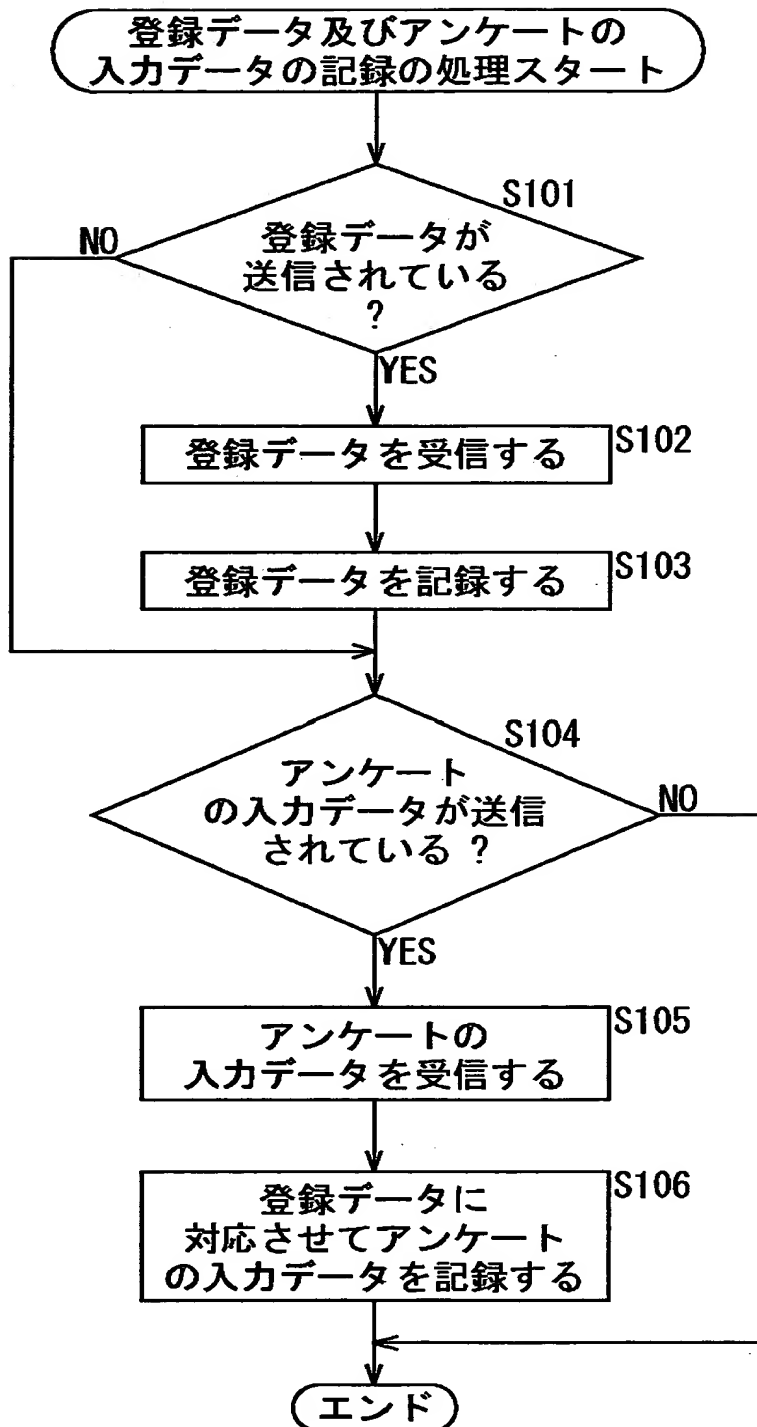
【図19】

統合データ項目名称	カスタマデータベースデータ項目名称	アンケート調査データベースデータ定義名称
顧客コード		
登録形態区分	登録区分CD	0:法人 → 2:法人 1:個人 → 1:個人
法人情報・法人名	漢字法人名	
カナ法人名	カナ法人名	
事業所・部署名	漢字所属名	
個人情報・氏名	漢字姓+全角空白+漢字名	
カナ氏名	カナ姓+全角空白+カナ名	
性別フラグ	性別CD	0:男 → 1:男 1:女 → 2:女
E-mailアドレス	E-mailアドレス	
E-mail不正フラグ	MAIL送信区分CD	0:希望しない → 0:正しい 1:希望する → 0:正しい 8:不審 → 1:不正 9:不明 → 1:不正
生年月日	生年月日	
未婚フラグ		共通設問2
電話番号	TEL番号	
FAX番号	FAX番号	
郵便番号	郵便番号	
都道府県コード	都道府県CD	
住所	漢字市区町村部+漢字住所1+2+3	
職業コード		共通設問3
DM希望フラグ	DM発信区分CD	0:希望しない → 1:希望しない 1:希望する → 2:希望する 8:不審 → 1:希望しない 9:不明 → 1:希望しない
顧客特性・フレンドリーフラグ		
アクティブフラグ		
ソーリーフラグ		
ブラックリストフラグ		
メンテナンス・ロックフラグ		
削除フラグ	顧客削除フラグ、製品削除フラグ	0:アンロック(デフォルト値) 0:有効 → 0:No(削除しない) 1:無効 → 1:Yes(削除)
削除理由	顧客削除フラグ、製品削除フラグ	
入手経路コード		
信頼性レベル		
登録日・最終更新日		

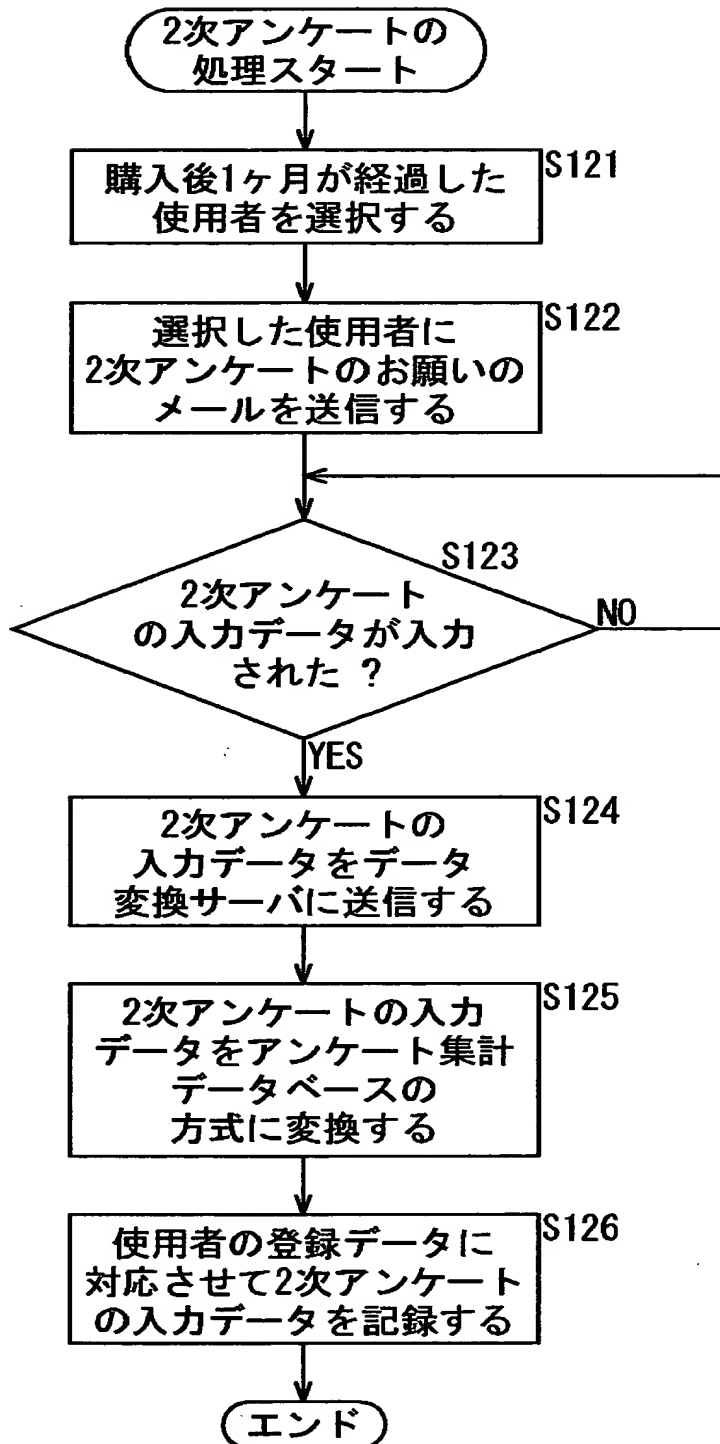
【図 2 0】

統合データ項目名称	アンケート集計データベースデータ定義名称
機種コード	PRODUCT_CD
サンプルナンバ	
設問ナンバ(MAX99)	Model.QST_CD
回答数	Model.ANS_CNT
回答1	Model.ANSER
⋮	⋮
⋮	⋮
回答40	Model.ANSER
登録日・最終更新日	

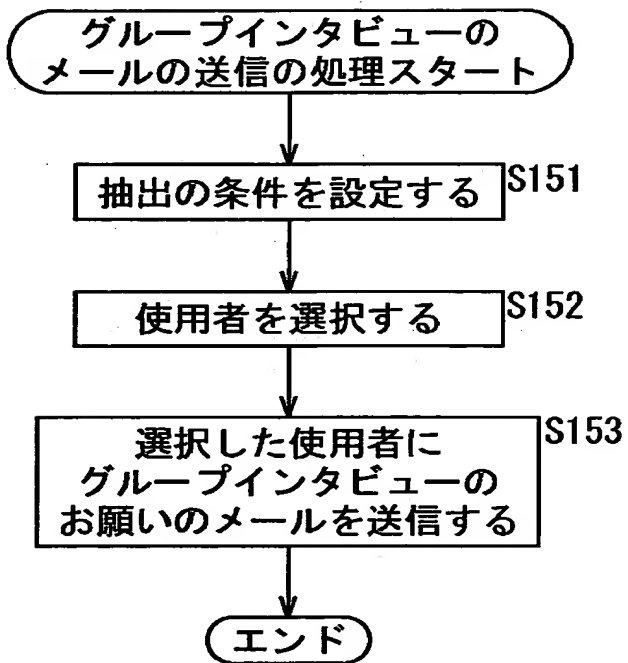
【図 2 1】



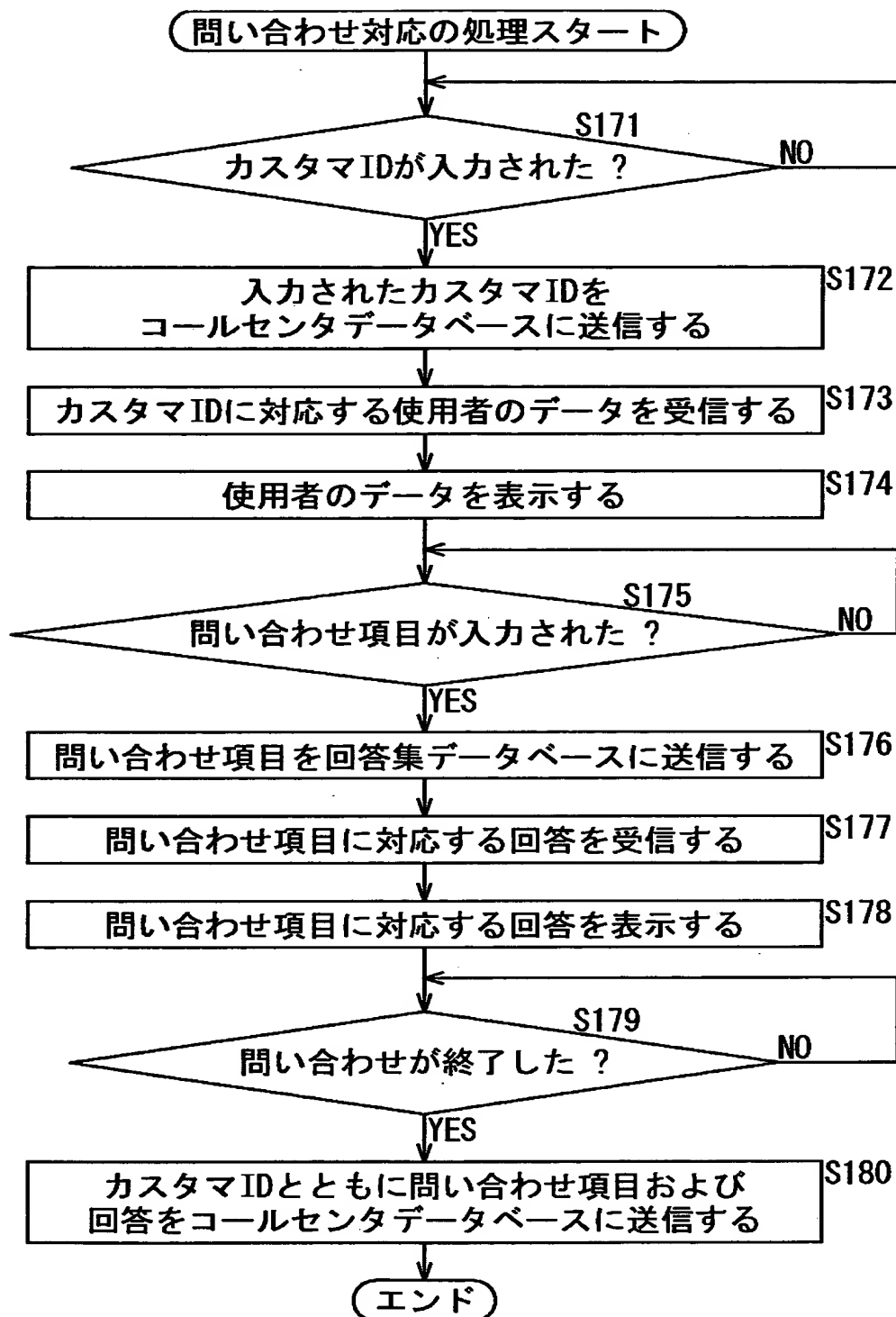
【図 2 2】



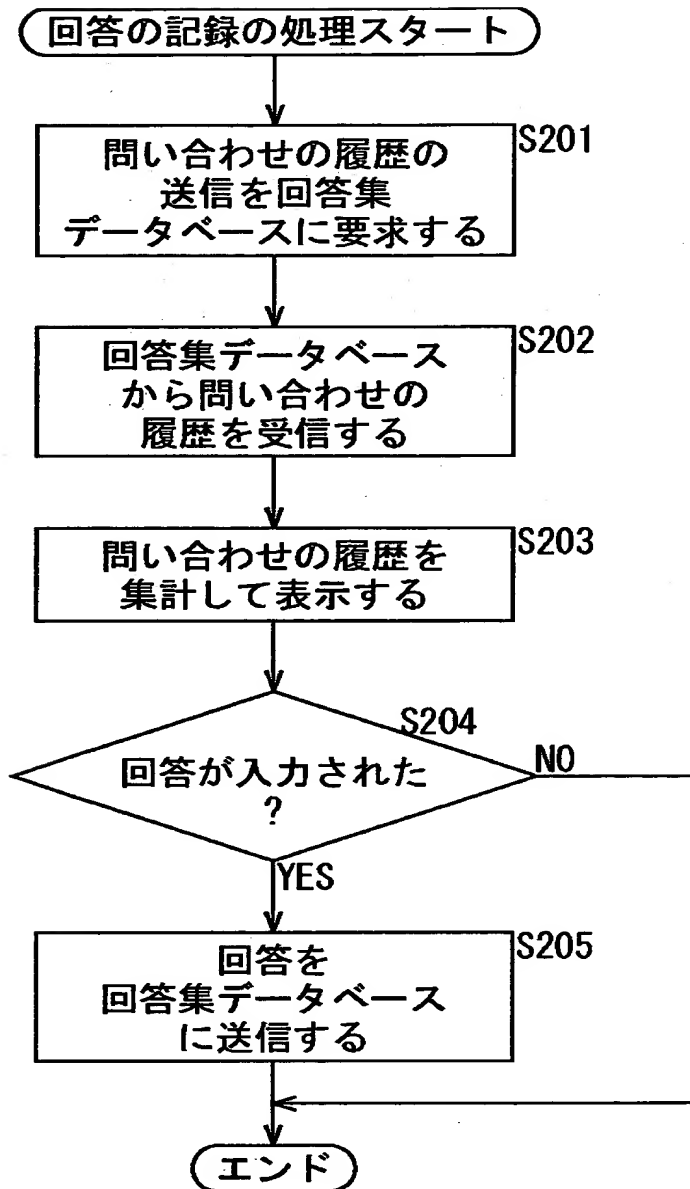
【図 2 3】



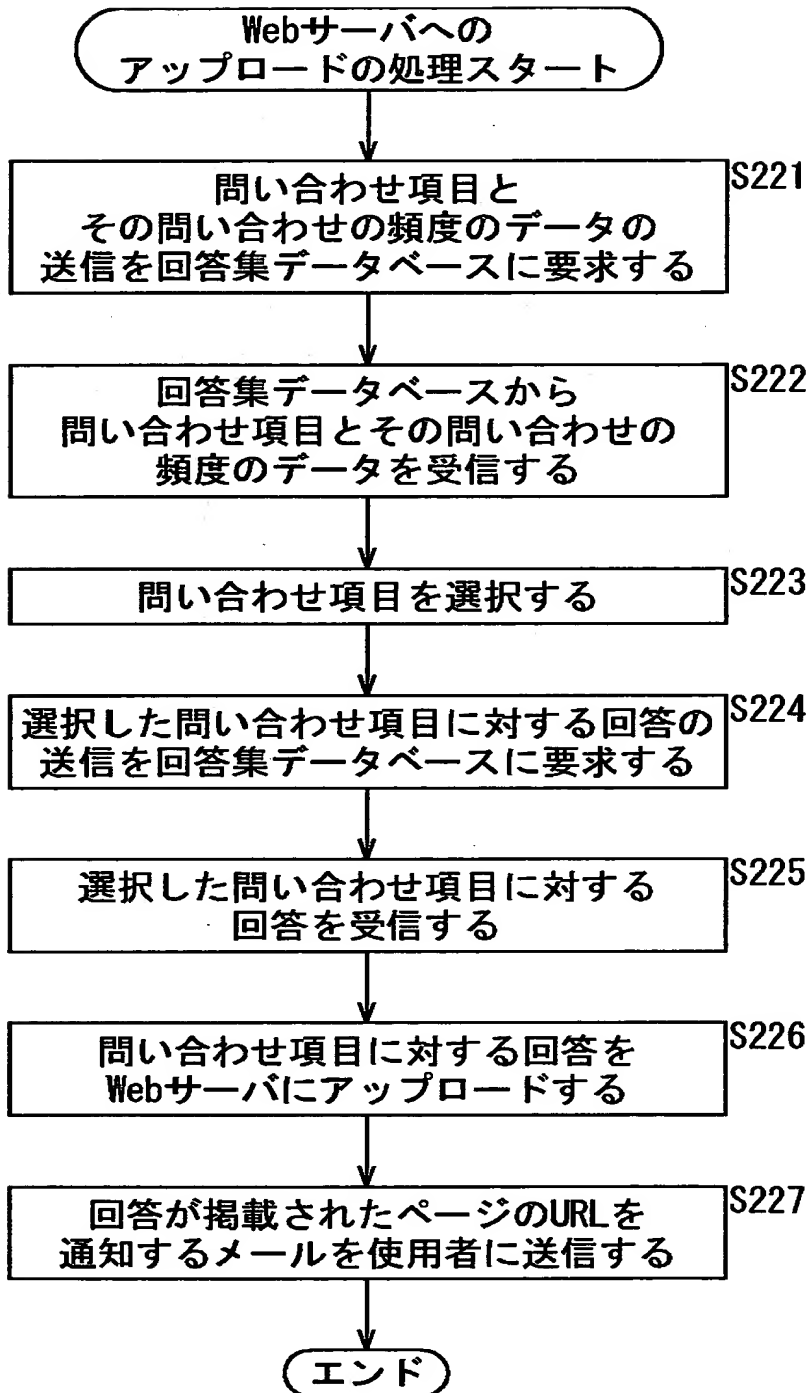
【図 24】



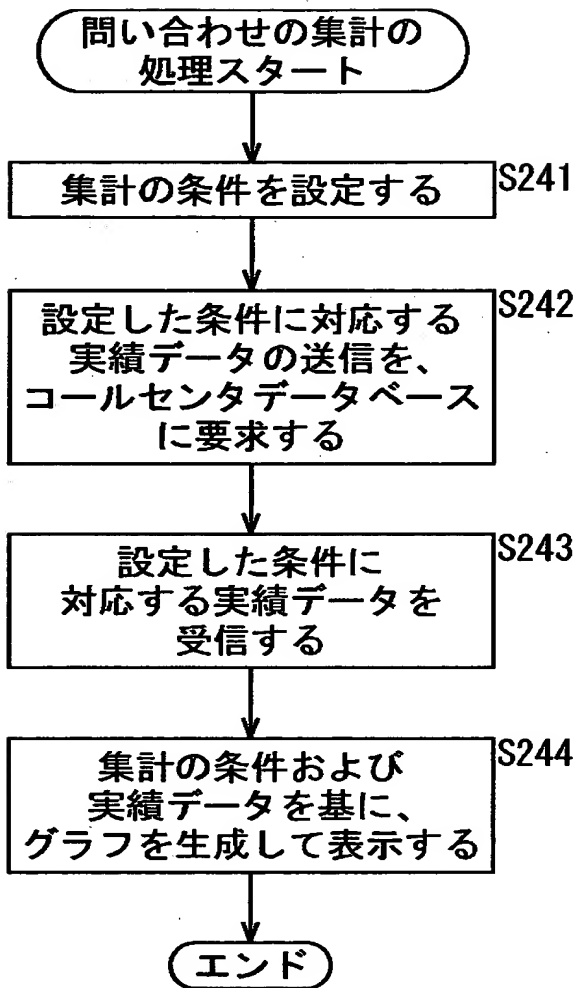
【図 2 5】



【図 2 6】

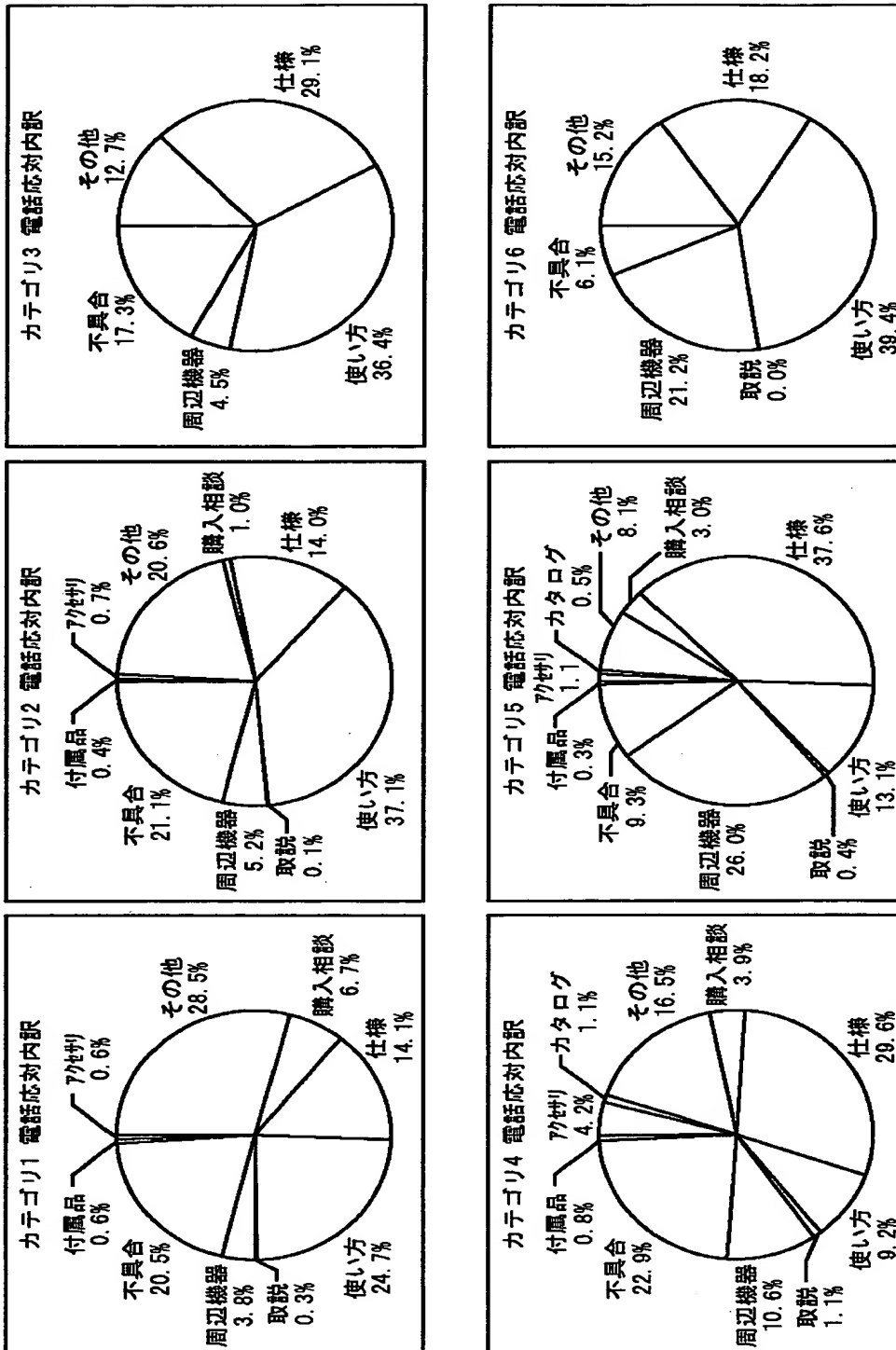


【図 2 7】

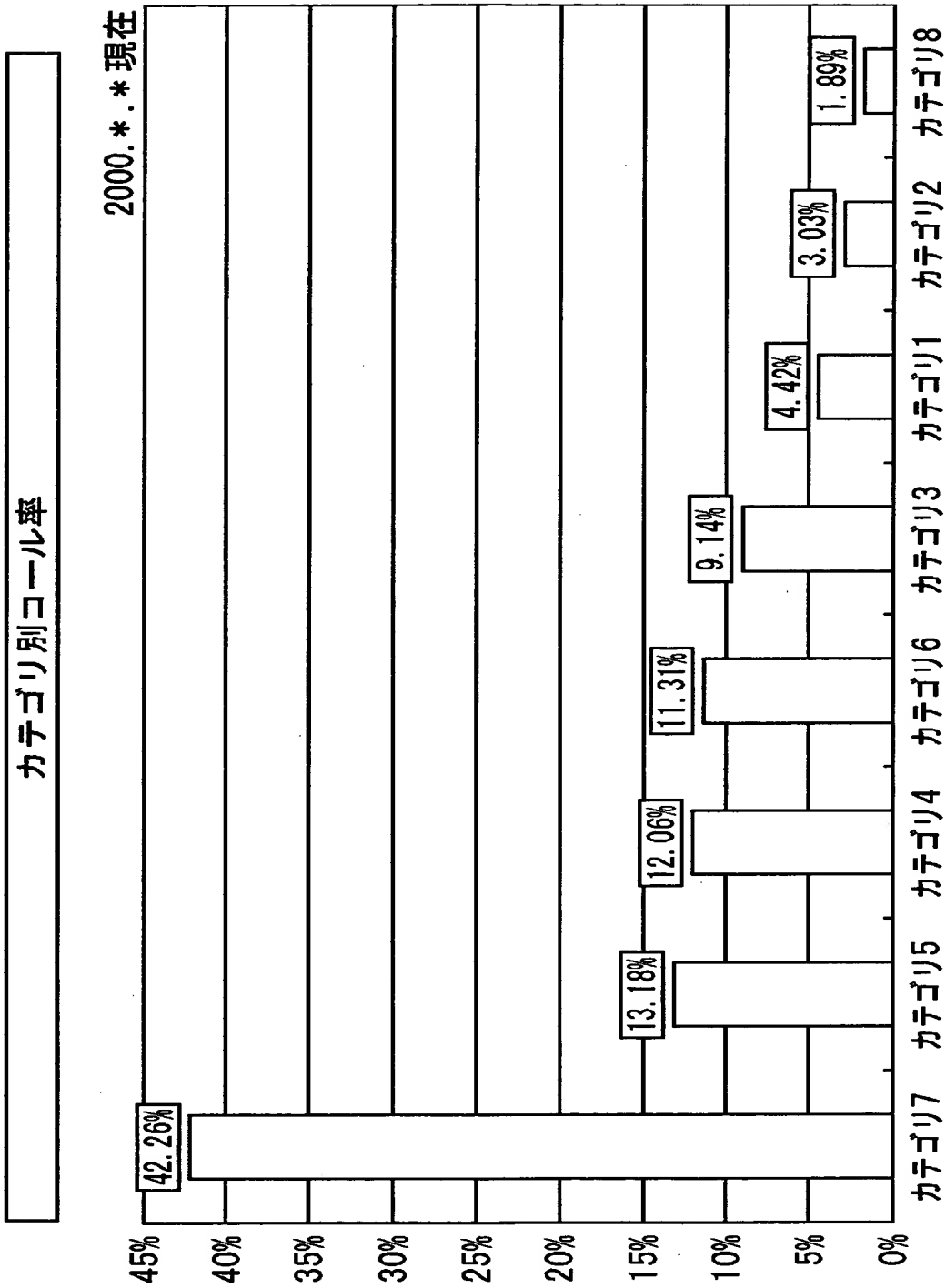


【図 28】

カテゴリ別電話応対内訳(〇〇月分)



【図 29】

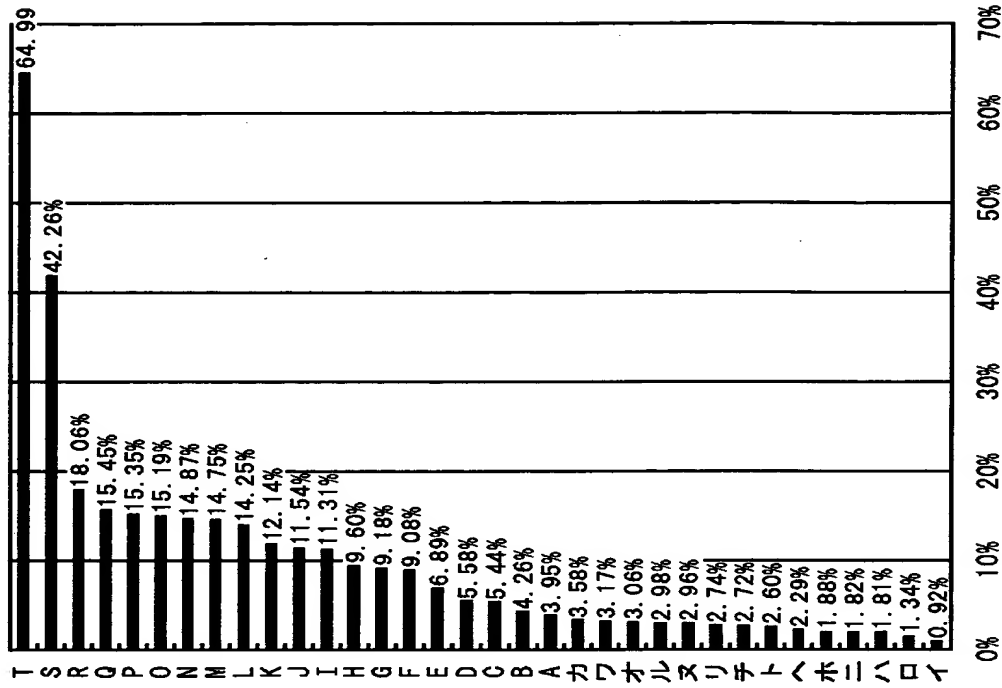


【図30】

モデル別コール率

2000.*.*現在

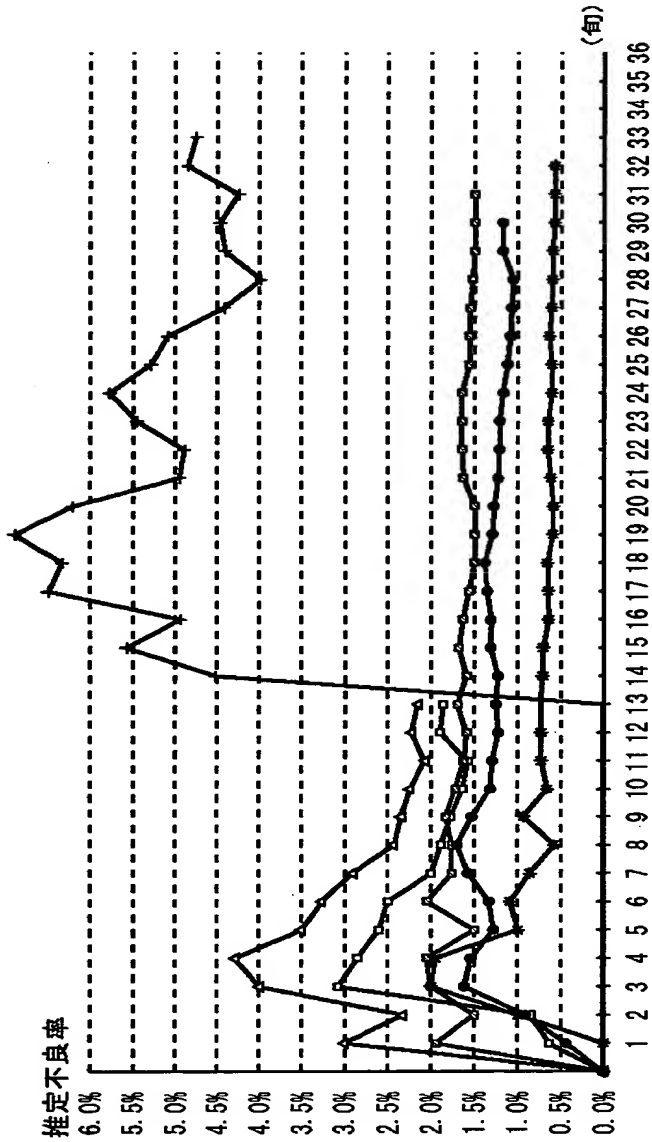
機種	コール率	問合せ件数	販売件数
イ	0.92%	290	31,570
ロ	1.34%	555	41,309
ハ	1.81%	425	23,468
ニ	1.82%	330	18,108
ホ	1.88%	598	31,801
ヘ	2.29%	3,108	135,429
ト	2.60%	1,041	40,024
チ	2.72%	201	7,387
リ	2.74%	7,958	290,728
ヌ	2.96%	6,775	229,226
ル	2.98%	2,074	69,643
オ	3.06%	295	9,649
ワ	3.17%	1,098	34,688
カ	3.58%	6,768	189,100
ア	3.95%	84	2,126
Ｂ	4.26%	201	4,721
Ｃ	5.44%	174	3,200
Ｄ	5.58%	104	1,865
Ｅ	6.89%	921	13,375
Ｆ	9.08%	6,219	68,490
Ｇ	9.18%	3,989	43,442
Ｈ	9.60%	1,023	10,652
Ｉ	11.31%	2,157	19,076
Ｊ	11.54%	456	3,950
Ｋ	12.14%	2,548	20,990
Ｌ	14.25%	589	4,133
Ｍ	14.75%	3,196	21,661
Ｎ	14.87%	337	2,266
Ｏ	15.19%	10,083	66,380
Ｐ	15.35%	4,548	29,627
Ｑ	15.95%	772	4,840
Ｒ	18.06%	3,896	21,573
Ｓ	42.26%	2,743	6,491
Ｔ	64.99%	1,392	2,142



【図31】

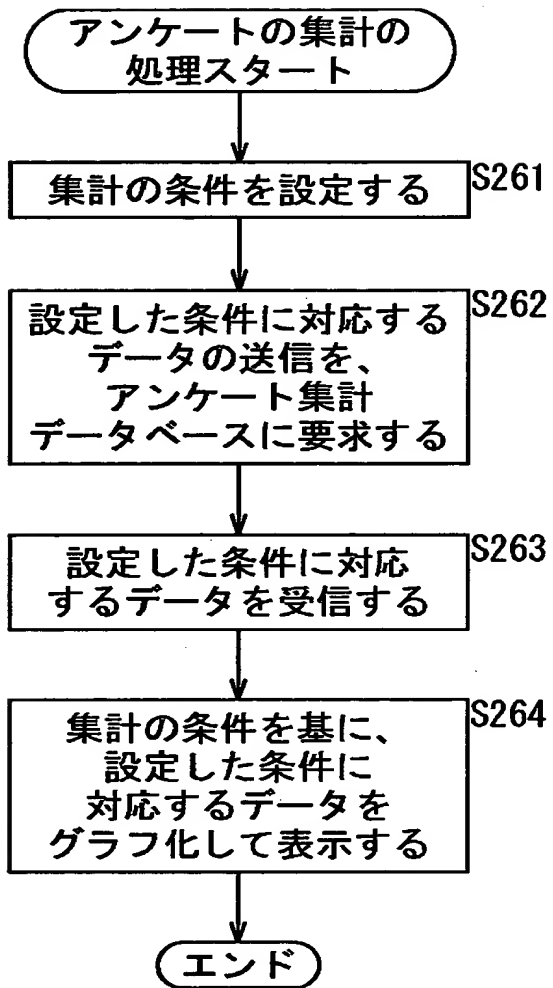
市場年間黒積不良率(99年度)

2000.**現在

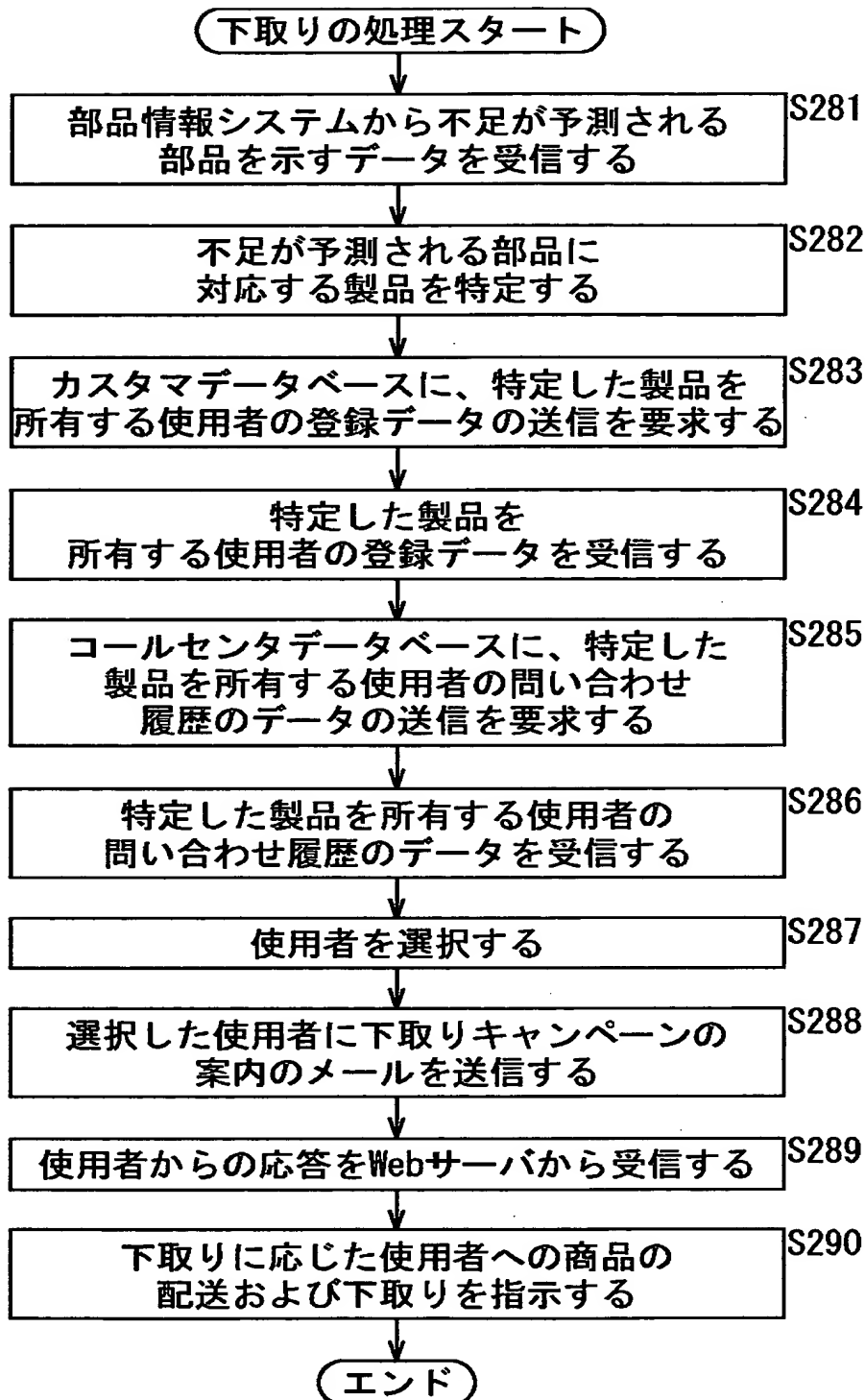


機種名	発売日	販売累計	無償累計	返品累計	不良累計	不良率	旬	年間推定	が以下	NS累計	混入品	必達目標	異常値
A	1999/3/1	31,570	182	127	309	0.98	33	1.07%	△	*	135	0.70%	2.00%
B	1999/3/1	41,309	219	104	323	0.78	33	0.85%	△	*	128	0.70%	2.00%
C	1999/3/1	18,108	89	37	126	0.70	33	0.76%	△	*	76	0.70%	2.00%
D	1999/3/10	40,024	129	77	206	0.51	32	0.58%	○	*	60	0.70%	2.00%
E	1999/3/21	290,728	2,722	971	3693	1.27	31	1.48%	△	*	1941	0.70%	2.00%
F	1999/4/1	68,490	357	318	675	0.99	30	1.18%	△	*	127	0.50%	2.00%

【図 3 2】



【図 3 3】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 迅速に、多数の使用者の意見を知る。

【解決手段】 カスタマデータベース 10 は、製品の購入者に関連する情報とともに購入者から供給された、製品を特定するコードが正しいか否かを判定する。アンケート集計データベース 13 は、コードが正しいと判定された場合、購入者に関連する情報を記録する。アンケート集計データベース 13 は、記録されている情報を基に、購入者に製品に対する意見の回答を要求する通知の送信を制御する。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000002185]

1. 変更年月日 1990年 8月30日
[変更理由] 新規登録
住 所 東京都品川区北品川6丁目7番35号
氏 名 ソニー株式会社